

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

«28» 3 2021 г.

Клиентоориентированное бизнес-моделирование / Customer-centric business modeling

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/

Специальность

38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/

Специализация

Международное бизнес-администрирование

Уровень высшего образования

Магистратура

Форма обучения

очная

Составитель(и):

д.э.н, Юлдашева Оксана Урняковна

| | | |
|-------------------------|-----|---|
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 1 |
| в том числе: | | |
| контактная работа | 32 | |
| самостоятельная работа | 40 | |
| часов на контроль | 36 | |

Распределение часов дисциплины:

| Семестр: | 1 |
|---|------------|
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 18 |
| Практические занятия | 14 |
| Лабораторные работы | |
| Итого аудиторных часов | 32 |
| Самостоятельная работа | 40 |
| Часы на контроль | 36 |
| Итого академических часов | 108 |
| Общая трудоемкость в зачетных единицах | 3 |

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | 3 |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* | 3 |
| 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 5 |
| 5.1 Рекомендуемая литература | 5 |
| 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства | 5 |
| 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)..... | 6 |
| 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 7 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ | 8 |
| ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 10 |
| 1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации | 10 |
| 1.2 Темы письменных работ..... | 11 |
| 1.3 Контрольные точки | 11 |
| 1.4 Другие объекты оценивания | 11 |
| 1.5 Самостоятельная работа обучающегося | 11 |
| 1.6 Шкала оценивания результата | 12 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|--------------|--|
| Цель: | Формирование теоретической базы и практических навыков по анализу и построению бизнес-моделей компаний и их бизнес-единиц с позиций клиентоориентированного подхода в условиях растущей конкуренции. |
|--------------|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Клиентоориентированное бизнес-моделирование / Customer-centric business modeling относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника | Код и наименование индикатора достижения компетенций | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПК-3 - Способен анализировать и прогнозировать развитие организации, разрабатывать меры по совершенствованию ее бизнес-модели и международной стратегии | ПК-3.2 - Анализирует и разрабатывает бизнес-модели для международных рынков | <p>Знать: методологию клиентоориентированного бизнес-моделирования, в том числе при выводе на рынок инновационных товаров, в контексте международных рынков.</p> <p>Уметь: анализировать и разрабатывать (проводить инновацию) бизнес-моделей организации и ее продуктов в контексте международных рынков.</p> <p>Владеть: методами бизнес-моделирования организации на стратегическом и операционном уровнях с использованием информационных технологий типа BPWin, M-Visio и т.п..</p> |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем | Содержание дисциплины | Объем дисциплины (академические часы) | | | |
|--|---|---------------------------------------|----|----|-----|
| | | Контактная работа | | | СРО |
| | | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | |
| Раздел I. Концепция бизнес-моделирования. | | | | | |
| Тема 1. Концепция бизнес-моделирования: клиентоориентированный | Концепция бизнес-моделирования: теоретические и практические предпосылки становления. Концептуализация бизнес-модели и ее | 2 | | | 6 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| подход. | применение в стратегическом менеджменте. Понятие бизнес-модели. Информационный (технологический подход) к бизнес-моделированию. Ресурсный подход. Клиентоориентированный подход в бизнесе: эволюция философии корпоративного управления. Ценностный подход в бизнесе. Бизнес-моделирование с позиций клиентоориентированного подхода. Шаблоны бизнес-моделей. Базовый шаблон Остервальдера и Пинье. Бизнес-модель и стратегия компании: в чем разница? Как соотносятся? Инновация бизнес-модели. | | | | |
| Тема 2. Модели потребительской ценности. | Сущность потребительской ценности (ценностное предложение): оптимизация выгод и полных затрат потребителя. Подходы к выявлению структуры потребительской ценности. Модели потребительской ценности на потребительском и промышленном рынке. Оценка потребительской ценности: монетарный и немонетарный подходы. Немонетарный подход: построение карты ценности. Монетарный подход: понятие EVC (economic value to the customer – экономическая прибыль для покупателя) и оценка TCO (total cost of ownership – совокупной стоимости владения). | 6 | 2 | | 6 |
| Тема 3. Цепочка ценности и модели дохода. | Понятие и составляющие цепочки ценности (модель Портера, модель Сливотски и Морриса, модель Каплински и Морриса). Value Chain Analysis. Модернизированная цепочка ценности. Моделирование цепочки по созданию потребительской ценности. Классификация бизнес-процессов в цепочке (по TOPP). Распределение БП по субъектам в соответствии с конкурентными преимуществами. Решение о концентрации и распределении активов (материальных и нематериальных). Типы и виды моделей дохода, их достоинства и недостатки. Эволюция моделей ценообразования. | 4 | 2 | | 8 |
| Раздел II. Моделирование бизнес-процессов. | | | | | |
| Тема 4. Моделирование бизнес-процессов: основные понятия. | Понятие моделирования бизнес-процессов - AS IS. Реинжиниринг БП - TO BE. Оптимизация БП. Автоматизация БП. Зрелость БП. Подготовка и внедрение CRM. | 4 | | | 6 |
| Тема 5. Моделирование бизнес-процессов с использованием Microsoft | Знакомство с программой Microsoft Visio. Работа в программе и моделирование БП. | 1 | 6 | | 6 |

| | | | | | |
|---|--|-----------|-----------|----------|-----------|
| Visio. | | | | | |
| Тема 6. Моделирование бизнес-процессов с использованием Bizagi. | Знакомство с программой Bizagi. Работа в программе и моделирование БП. | 1 | 4 | | 8 |
| Контроль: | | | | | 36 |
| Всего по дисциплине: | | 18 | 14 | 0 | 40 |

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

| Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.) | Электронные ресурсы |
|--|---|
| Остервальдер, А. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора / Остервальдер А., Пинье И., - 2-е изд. - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 288 с. | https://znanium.com/read?id=265603 |
| Разработка ценностных предложений: Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. Ваш первый шаг: Учебное пособие / Остервальдер А., Пинье И., Бернарда Г. - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 312 с. | https://znanium.com/read?id=250810 |
| Гассман, О. Бизнес-модели: 55 лучших шаблонов: Учебное пособие / Гассман О., Франкенбергер К., Шик М. - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 432 с. | https://znanium.com/read?id=157113 |
| Юлдашева, Оксана Урняковна. Клиентоориентированное бизнес-моделирование : учебное пособие / О.У.Юлдашева, И.Н.Трефилова, В.Г.Шубаева ; под ред. О.У.Юлдашевой ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. маркетинга. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019. | http://opac.unecon.ru/elibrary ... B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf |

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional
- Microsoft Visio
- Bizagi modeler

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

| № | Наименование СПБД/ ИСС |
|-----|--|
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com |
| 12. | Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unicon.ru |

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

| Наименование учебных аудиторий, перечень | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|---|--|
| Ауд. 3004 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 46 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |

| | |
|---|--|
| (односекционная) - 1 шт., стул - 2 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | |
| Ауд. 3053 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 124 посадочных мест, рабочее место преподавателя, стол м/м - 1 шт., доска меловая (3-х секционная) - 2 шт., кафедра - 1 шт., стол - 2 шт., стул - 2 шт., жалюзи - 3 шт., Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/500/4/Acer V193 19" - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран Draper Baronet 175*234 - 1 шт., Система акустическая Electro-voice - 4 шт., Микшер-усилитель трансляционный Dynacord MV512 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-

преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Если компания создает платформу (интернет-ресурс) и привлекает к нему партнеров для наращивания ценности своего предложения покупателям, она формирует:
 - цепочку ценности
 - деловую эко-систему
 - партнерский пул.
- 2 Какое описание соответствует стратегии кастомизации:
 - фирма производит массовый стандартный продукт и поставляет его на глобальный рынок
 - фирма предлагает индивидуализированные под каждого заказчика товары
 - на основе стандартного решения фирма предлагает.
- 3 Какова логика трансформации потребительской ценности в условиях перехода к постиндустриальной экономике (по Гилмору и Пайну)?
 - сырье – товары – услуги – кастомизированные товары и услуги
 - сырье – товары – услуги – впечатления (опыт).
- 4 Какова формула эффективного промышленного туризма?
 - обучение, развлечение и эстетические впечатления
 - обучение и шопинг.
- 5 Какое определение наилучшим образом соответствует современному пониманию цепочки создания ценности?
 - совокупность компаний, взаимодействующих в рамках процесса создания ценности, деятельность которых координируется компанией-организатором процесса.
- 6 Какие элементы включены в анализ цепочки ценности по Каплински и Моррис
 - определение границ цепочки и основных ее субъектов, анализ барьеров входа в цепочку, выявление основных видов деятельности в цепочке
 - анализ барьеров входа в цепочку, дифференциации.
- 7 Чем отличается от цепочки ценности сеть ценности?
 - сеть включает субъектов, участвующих в цепочке ценности
 - сеть всегда имеет нелинейную структуру
 - оба тезиса подходят.
- 8 Что такое стратегическая сеть?
 - это цепочка ценности, в которой имеется явно доминирующая компания
 - это сеть партнеров по цепочке ценности, которой управляет компания-лидер, обладающая ключевыми активами и имеющая свою стратегию развития сети
 - это сеть.
- 9 Технология потребления
 - это: - продукт + предпродажные консультации
 - специфическое сочетание определенных разнородных продуктов и услуг, которые предпочитает использовать (потреблять) группа потребителей для удовлетворения своих потребностей на определенном уровне.
- 10 Какие три основных элемента характерны для любого шаблона бизнес-модели?
 - цепочка ценности, модель взаимоотношений с потребителями и каналы продаж;
 - ценностное предложение, модель прибыльности (доходов и расходов) и цепочка ценности
 - ценностное предложение.

- 11 Если компания создает платформу (интернет-ресурс) и привлекает к нему партнеров для наращивания ценности своего предложения покупателям и стимулирования инноваций на базе собственных технологий, она формирует:
 - цепочку ценности
 - деловую эко-систему.
- 12 Какая трансформация ценности соответствует ситуации, когда энергетическая компания переходит от продажи тепла и электричества к продаже энергосервисных контрактов?
 - сырье – покупательское решение
 - сырье – услуги
 - сырье – покупательский опыт.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

| Номер контрольной точки | Тип контрольной точки | Способ проведения | Номера тем |
|-------------------------|-----------------------------|--|------------|
| 1 | <i>Аналитическая работа</i> | <i>с помощью технических средств и информационных систем</i> | 1-3 |
| 2 | <i>Лабораторная работа</i> | <i>с помощью технических средств и информационных систем</i> | 4-6 |
| 3 | <i>Текущий контроль</i> | <i>письменно</i> | 1-6 |

1.4 Другие объекты оценивания

| Наименования объекта оценивания | Способ проведения | Номера тем |
|------------------------------------|-------------------|------------|
| <i>Расчетно-графическая работа</i> | <i>письменно</i> | 3,5,6 |

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

| Наименования самостоятельной работы | Номера тем |
|--|------------|
| <i>Выполнение домашних заданий</i> | 1-6 |
| <i>Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий</i> | 3,5,6 |
| <i>Подготовка к лекционным и практическим занятиям</i> | 1-6 |
| <i>Подготовка к экзамену</i> | 1-6 |

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

| Баллы | Оценка |
|-----------|---------------------|
| ≤ 54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| ≥ 85 | отлично |

Шкала оценивания результата

| | |
|-----------------|---|
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |