

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной

деятельности

В.Г. Шубаева

20.03 г.

**Клиентоориентированные бизнес-модели**

**Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки/ Специальность 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/ Специализация Стратегическая логистика и цифровые сервисы

Уровень высшего образования Магистратура

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):

д.э.н. Юлдашева Оксана Урняковна

|                         |     |   |
|-------------------------|-----|---|
| Часов по учебному плану | 108 | <b>Виды контроля в семестрах:</b><br><br>Зачет: семестр I |
| в том числе:            |     |   |
| контактная работа       | 32  |   |
| самостоятельная работа  | 76  |   |
| практическая подготовка | 0   |   |
| часов на контроль       | 0   |   |

**Распределение часов дисциплины:**

| Семестр:                                      | I          |
|---|------------|
| Вид занятий                                   | Часы       |
| Лекционные занятия                            | 18         |
| Практические занятия                          | 14         |
| Лабораторные работы                           |            |
| <b>Итого аудиторных часов</b>                 | <b>32</b>  |
| Самостоятельная работа                        | 76         |
| Часы на контроль                              | 0          |
| <b>Итого академических часов</b>              | <b>108</b> |
| <b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b> | <b>3</b>   |

Санкт-Петербург  
2023

# СОДЕРЖАНИЕ

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

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Цель:</b> | Овладение знаниями, навыками, умениями, связанными с анализом и проектированием клиентоориентированных бизнес-моделей компаний. |
|--------------|---|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Клиентоориентированные бизнес-модели относится к обязательной части 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 осуществлять стратегическое управление проектами и программами организационного развития и изменений логистических бизнес-процессов с применением инструментов цифровой трансформации, обеспечивающих повышение гибкости и эффективности бизнеса, рост его клиентоориентированности и достижение целей устойчивого развития | ПК-3.1 -<br>Формулирует проблемы в развитии и требования к видам обеспечения для реализации программ организационного развития и изменений логистических бизнес-процессов, определяет условия реализации проектов и программ развития | <p>Знать: виды маркетинговых исследований рынка и потребителей для разработки и обоснования современных бизнес-моделей, количественные и качественные методы анализа внешней и внутренней среды организации.</p> <p>Уметь: применять количественные и качественные модели анализа конкуренции, покупателей, макрофакторов, бизнес-процессов, идентифицировать возможности, предоставляемые внешней и внутренней средой для формирования корпоративной стратегии и совершенствования бизнес-процессов.</p> <p>Владеть: навыками разработки бизнес-моделей ТЛК и подготовки аналитических материалов по результатам прикладных исследований.</p> |
| ОПК-4 - Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности                                    | ОПК-4.1 - Понимает основы организации проектной деятельности в современных организациях, методы и техники создания бизнес-моделей и управления процессами, модели и методы инновационного менеджмента                                 | <p>Знать: теоретические основы проектного управления; опыт по разработке и реализации проектных решений в сфере логистики, новейшие зарубежные и отечественные подходы к управлению проектами в сфере логистики в условиях неопределенности.</p> <p>Уметь: разрабатывать проектные задания и принимать решения с учетом фактора неопределенности, определять источники финансирования долгосрочных инвестиций, оценивать и выбирать оптимальные способы финансирования инвестиционного проекта.</p> <p>Владеть: навыками разработки проектов и бизнес-моделей и рационального принятия проектных</p>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| и соответствующие им бизнес-модели организаций |  | решений с учетом фактора неопределенности. |
|--|--|--|

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем  | Содержание дисциплины  | Объем дисциплины<br>(академические часы) |    |    |     |
|--|--|--|----|----|-----|
|  |  | Контактная работа                        |    |    | СРО |
|  |  | ЗЛТ                                      | ПЗ | ЛР |     |
| Тема 1. Концепция клиентоориентированного бизнес-моделирования                                   | Понятие бизнес-модели. Эволюция бизнес-моделей. Подходы к построению бизнес-моделей: ресурсный, ценностный, информационный. Архетипы бизнес-моделей MIT2004. Модель корпоративной архитектуры. Понятие клиентоориентированности бизнеса: основные принципы и механизмы. Шаблоны бизнес-моделей. Шаблон Остервальдера и Пинье. Стили бизнес-моделей: концепция «разделения», «длинный хвост», многосторонние платформы, Freemium. Бизнес-модель и стратегия компании.   | 2  | 2  |    | 10  |
| Тема 2. Модели потребительской ценности  | Теория потребительской ценности и ценностный подход в бизнесе. Сущность потребительской ценности (ценностное предложение): оптимизация выгод и полных затрат потребителя. Подходы к выявлению структуры потребительской ценности. Модели потребительской ценности на B2B и B2C рынках. Исследование потребностей потребителей и их предпочтений: качественные и количественные методы. Управление покупательским опытом: карта покупательского пути. Потребительская ценность услуги грузовой перевозки и логистической услуги. 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). Ожидания клиентов и новые ценностные предложения. | 8  | 4  |    | 30  |
| Тема 3. Стратегический анализ бизнес-модели: цепочка ценности, сеть ценности, деловая экосистема | Понятие и составляющие цепочки ценности (модель Портера, модель Сливот-ски и Морриса, модель Каплински и Морриса). Value Chain Analysis. Влияние факторов внешней среды на конфигурацию цепочек ценности. Линейные и сетевые цепочки. Сети ценности. Построение стратегической сети ценности. Формирование деловой экосистемы. Эволюция деловой экосистемы. Разница между традиционным подходом и подходом к построению деловой экосистемы. Деловые экосистемы на транспортно-логистическом рынке.   | 4  | 4  |    | 16  |
| Тема 4. Методология  | Методология бизнес-моделирования. Моделирование цепочки по созданию  | 4  | 4  |    | 20  |

|  |   |           |           |          |           |
|--|---|-----------|-----------|----------|-----------|
| клиентоориентированного бизнес-моделирования | потребительской ценности. Классификация бизнес-процессов в цепочке ценности (по ТОРР). Оценка видов деятельности в цепочке ценности: стоимостная и стратегическая. Распределение БП по субъектам в соответствии с имеющимися конкурентными преимуществами. Решение о концентрации и распределении активов (материальных и нематериальных). Контроль эффективности функционирования бизнес-моделей. Роль модели маркетинга в клиентоориентированной бизнес-модели. Маркетинговые бизнес-процессы на разных уровнях управления компанией. Типы маркетинговых моделей: от операционного к стратегическому маркетингу. Бизнес-модели ведущих транспортно-логистических компаний. «Старые» и «новые» бизнес-модели ТЛК: тренды. Бизнес-модели в международном бизнесе. |           |           |          |           |
| <b>Контроль:</b>                             |   |           |           |          | <b>0</b>  |
| <b>Всего по дисциплине:</b>                  |   | <b>18</b> | <b>14</b> | <b>0</b> | <b>76</b> |

\*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, Александр. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора [Электронный ресурс] .— 2 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 288 с. — ISBN 9785961418446.  | <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=265603">http://znanium.com/catalog/document?id=265603</a>   |
| Остервальдер, Александр. Разработка ценностных предложений: Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. Ваш первый шаг [Электронный ресурс] : Учебное пособие .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 312 с. — ISBN 9785961449075 .— ЭБС ZNANIUM.                       | <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=250810">http://znanium.com/catalog/document?id=250810</a>   |
| 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. | <a href="http://opac.unecon.ru/elibrary...B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf">http://opac.unecon.ru/elibrary ...<br/>B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5.pdf</a> |

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

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

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

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

## 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<br>(местоположение)<br>учебных аудиторий                             |
|--|--|
| Ауд. 401 пом 2 Лаборатория "Лабораторный комплекс".Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; Компьютер Intel Core I5-7400/DDR4 8GB/1Tb/Dell 23 E2318H - 20 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 5 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.   | 196084, г. Санкт-Петербург,<br>Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |
| Ауд. 302 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 48 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel i3 2100 3.1/2Gb/500 Gb - 1шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Акустическая система - 2 шт., Экран Projecta Compact 153[200 см с эл\привод. - 1 шт., Микшер-усилитель (JPA-1120A) 120 Вт/100 В - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 196084, г. Санкт-Петербург,<br>Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |

## 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

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### 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                       | Кейс-задание          | с помощью технических средств и информационных систем | 1          |
| 2                       | Кейс-задание          | устно   | 1-3        |
| 3                       | Текущий контроль      | с помощью технических средств и информационных систем | 1-4        |

### 1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

| Наименования самостоятельной работы   | Номера тем |
|---|------------|
| Выполнение домашних заданий   | 1-4        |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям   | 1-4        |
| Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой | 3-4        |
| Разработка индивидуальных/ групповых проектов   | 4          |

### 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 зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

| Баллы | Оценка  |
|-------|---------|
| <55   | Незачет |
| >=55  | Зачет   |

### Шкала оценивания результата

|                 |  |
|-----------------|--|
| 2 (балл до 54)  | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.<br>Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.   |
| 3 (балл 55-69)  | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.<br>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.<br>Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.   |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины.<br>Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |