

Тренінг-курс «Е-підтримка споживачів у сфері послуг»

Викладач: Лопатін А. О.

Після вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- ✓ поняття «електронного бізнесу» і «електронної комерції»;
- ✓ особливості бізнес-моделей електронної комерції;
- ✓ платіжні та фінансові системи в Інтернеті;
- ✓ класифікацію і загальні характеристики електронних систем взаєморозрахунків;
- ✓ українські системи електронних платежів;
- ✓ методології та технології реалізації маркетингових заходів в мережі Інтернет;
- ✓ особливості і переваги Інтернет-меркетингу;
- ✓ елементи електронного ринку;
- ✓ особливості віртуальних підприємств;
- ✓ перспективи розвитку електронної комерції
- ✓ методи та технології здійснення ділових операцій та бізнес-угод з використанням сучасних електронних засобів

уміти:

- ✓ використовувати сучасні мережні інформаційні продукти;
- ✓ здійснювати організацію зв'язків підприємства у мережі;
- ✓ застосовувати методи ціноутворення в електронній комерції;
- ✓ здійснювати побудову нейронних мереж різної структури і складності;
- ✓ самостійно вибирати і застосовувати програмне забезпечення, призначене для захисту інформації в корпоративних мережах та мережі Інтернет;
- ✓ самостійно використовувати електронні засоби для ефективного здійснення маркетингових заходів самостійно створювати і підтримувати функціонування торговельних структур на базі мережі Інтернет.

Формат: дисципліна циклу професійної підготовки

Обсяг: 4 кредити ECTS, 45 годин групових занять та 75 годин самостійної роботи; 37,5 % аудиторного навантаження.

Мета: формування комплексу теоретичних знань і практичних навичок щодо ефективного

здійснення ділових операцій та угод з використанням електронних засобів, оволодіння методами та технологіями електронної комерції, що використовуються у сучасному бізнесі

Тематика курсу:

Тема 1. Основні поняття електронного бізнесу та електронної комерції

Тема 2. Місце електронного бізнесу в системі світового господарства

Тема 3. Глобальна мережа Інтернет як база електронного бізнесу

Тема 4. Архітектура електронного бізнесу

Тема 5. Інтернет-маркетинг

Тема 6. Принципи ведення бізнесу в Інтернеті

Тема 7. Торгові системи в Інтернеті

Тема 8. Способи організації інтернет-магазинів, принципи функціонування та керування Інтернет-магазином

Тема 9. Платіжні системи в Інтернеті

Тема 10. Мобільна торгівля. Інші види електронної торгівлі

Тема 11. Поняття контенту Інтернет-магазину

Тема 12. Вивчення платформи Google trends та GoogleAds

Тренінг-курс «Е-підтримка споживачів у сфері послуг»

Компетентності:

- ЗК 2.** Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях, в т.ч. бізнесу у сфері послуг
- ЗК 5.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій
- ЗК 7.** Здатність працювати в команді
- ЗК 10.** Здатність діяти відповідально та свідомо
- СК 3.** Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин
- СК 7.** Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур
- СК 11.** Здатність до прийняття рішень щодо організації та ведення бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику та невизначеності
- СК 13.** Здатність застосовувати сучасні інформаційні, комунікаційні та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва, в т. ч. у сфері послуг, торговельних і біржових структур

Програмні результати:

- ПРН 2.** Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг, підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності
- ПРН 6.** Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей
- ПРН 7.** Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати
- ПРН 11.** Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці, зокрема у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг
- ПРН 13.** Використовувати знання форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур
- ПРН 14.** Вміти застосовувати інноваційні підходи у бізнесі, в т. ч. у сфері послуг, підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності
- ПРН 20.** Знати основи бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності бізнесу, в т. ч. у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням ризиків
- ПРН 23.** Застосовувати сучасні інформаційні, комунікаційні та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва, в т. ч. у сфері послуг, торговельних і біржових структур

Тренінг-курс «Е-підтримка споживачів у сфері послуг»

Оцінювання та види робіт:

Дискусії, розрахункові завдання, кейси проводяться в малих групах під час практичних занять за їх тематикою. Враховується правильність, точність, змістовність, вміння висловити власну точку зору та обґрунтувати на основі теоретичних положень, норм законодавства, статистичних даних, аналітичних матеріалів - до 25 балів протягом семестру

Творчо-проектне завдання передбачає командну роботу з обґрунтування бізнес-ідеї у рекламної діяльності у сфері послуг та розробку проекту її втілення з урахуванням маркетингової, функціональної/технологічної та фінансової складових - 25 балів

Підсумковий спіч проводиться за результатами творчо-проектного завдання у формі виступу з презентацією та відповідей на питання аудиторії. - 10 балів

Екзамен – 40 балів

Матеріально-технічне забезпечення:

Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер);

Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;

OS: Windows, Android, iOS;

Browsers: Chrome / Opera / Mozilla Firefox / MS Edge;

Програмне забезпечення: Word, Excel, PowerPoint; Skype, Zoom, Google Meet; GantProject; Бітрікс24 CRM; Trello

Система електронного навчання Moodle 3.9;

Тренінгова аудиторія (дошка, фліпчарт, комплект канцелярського приладдя для творчості: маркери, олівці, стікери, кольоровий папір, клей, ватман, блокнот для фліпчарту)

Академічна доброчесність:

передбачає індивідуальне виконання практичних завдань, контрольних робіт. У разі наявності текстових збігів, копіюванні або фальсифікації даних, робота не буде зараховуватися.