



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ **«СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ»**

Рівень вищої освіти: Другий (магістерський)

Спеціальність: 051 Економіка

Рік навчання: 2-й, семестр 3-й

Кількість кредитів ECTS: 4 кредити

**Назва кафедри: Комп'ютерних наук та
економічної кібернетики**

Мова викладання: українська

Лектор курсу

к.е.н., доц. Киш Людмила Миколаївна

**Контактна інформація
лектора (e-mail)**

k.lf@vsau.vin.ua, lyudmilaakysh@gmail.com

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Системи електронної комерції та управління взаємовідносинами» є вибірковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції - 16 год.; практичні заняття - 14 год., самостійна робота - 90 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – залік.

ПРЕРЕКВІЗИТИ І ПОСТРЕКВІЗИТИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

При вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін (пререквізитів): «Інформаційні технології», «Менеджмент».

Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Маркетинг», «Інтернет технології в бізнесі».

ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Призначення навчальної дисципліни

Дисципліна спрямована на отримання здобувачами однієї з важливих і універсальних компетентності – цифрової компетентності.

Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Системи електронної комерції

та управління взаємовідносинами» є формування професійних умінь та компетентностей на підставі поглиблення теоретичних знань та формування прикладних вмінь і навичок у галузі електронної комерції, виконання ділових операцій та угод з використанням електронних засобів для успішного і безпечного ведення бізнесу в мережі Інтернет.

Завдання вивчення дисципліни

Теоретична та практична підготовка, самостійно використовувати цифрові технології, оволодіння практичними навичками щодо електронної комерції, систем електронних платежів, методів захисту інформації, систем управління взаємовідносинами; набуття вмінь оцінювати стан електронної торгівлі з метою створення стратегічних конкурентних переваг для організації.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен сформулювати такі програмні компетентності:

Інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в економічній сфері, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів економічної науки..

Загальні компетентності:

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК7. Здатність застосовувати комп'ютерні технології та програмне забезпечення з обробки даних для вирішення економічних завдань, аналізу інформації та підготовки аналітичних звітів.

СК8. Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудова відносин.

Програмні результати:

РН 5. Застосовувати аналітичний та методичний інструментарій для обґрунтування пропозицій та прийняття управлінських рішень різними економічними агентами (індивідуумами, домогосподарствами, підприємствами та органами державної влади).

РН 6. Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері економічної діяльності.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (soft skills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

План вивчення навчальної дисципліни

	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Сутність управління взаємозв'язками з клієнтами (сrm)	2	2	9
2	Поведінка клієнтів	2	2	9
3	Ринок підприємств (промисловий ринок). Поведінка клієнта на промисловому ринку	2	2	9
4	Цінність для споживача	2	2	9
5	Формування лояльності клієнтів	2	2	9
6	Створення конкурентних переваг	2	2	9
7	Впровадження комплексних систем управління якістю	2	2	9
8	Специфіка роботи з клієнтами у сфері послуг	4	2	9
9	Практичні рекомендації для ефективної роботи з клієнтами	4	4	9
10	Умови, техніка, організація продажу	2	2	9
11	Сутність управління взаємозв'язками з клієнтами (сrm)	2	2	10
	Разом	16	14	90

Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота здобувача є одним із способів активного, цілеспрямованого набуття нових для нього знань та умінь. Вона є основою його підготовки як фахівця, забезпечує набуття ним прийомів пізнавальної діяльності, інтерес до творчої роботи, здатність вирішувати наукові та практичні завдання.

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця. Навчальний матеріал навчальної дисципліни, передбачений робочою програмою для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, виноситься на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять. Організація самостійної роботи здобувачів передбачає: планування обсягу, змісту, завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розробку навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

№ п/п	Вид самостійної роботи	Години	Термін виконання	Форма та метод контролю
1	Підготовка до практичних занять	30	щотижнево	Усне та письмове
2	Підготовка самостійних питань з тематики дисципліни	10	щотижнево	Усне та письмове
3	Індивідуальні завдання	25	4 рази в семестр	Усний захист
4	Розв'язання індивідуальних задач	25	4 рази в семестр	Письмовий контроль
Разом		90		

Список основної та додаткової літератури

Основна

1. Краус К.М. Електронна комерція та Інтернет-торгівля: навчально-методичний посібник. Київ: Аграр Медіа Груп, 2021. 454 с.
2. Плєскач, Валентина Леоні́дівна Електронна комерція : підручник / В.Л. Плєскач, Т.Г. Зато́нацька. К. Знання, 2018. 535 с.
3. Шалева О.І. Електронна комерція. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2019. – 216
4. Швиденко М. З. Електронна комерція : підручник Київ : Ямчинський О.В. [вид.], 2020. 477 с.
5. Kysh L.M. Adaptation of B2C E-commerce to the conditions of the COVID-19 pandemic. *East European Science Journal*. 2020. № 64 (12). С. 4. С. 14-19.
6. Kysh L.M. E-commerce in Ukraine: problems and solutions. *Slovak international scientific journal*. 2021. № 50. С. 13. С. 15-23.
7. Kysh L.M. Prerequisites for the development of e-commerce in ukraine: international experience and domestic features. *Colloquium-journal*. 2021. № 96 (9). С. 3. С 12-20.
8. Kysh L.M. Analysis of e-commerce risk typologies. *Colloquium-journal*. 2021. № 97 (10), С. 2. P 23-29.

Додаткова

1. Бородкіна І. Л. Web-технології та Web-дизайн: застосування мови HTML для створення електронних ресурсів : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : Ліра-К, 2020. 211 с.
2. Платіжні картки та інші електронні платіжні засоби: застосування на практиці : корпоратив. та зарплат. картки на підприємстві ; електрон. гроші: правила роботи та облік ; електронна комерція та РРО : практ. керівництво. Дніпро : Баланс-Клуб, 2017. 95 с.
3. Платіжні картки та інші електронні платіжні засоби: застосування на практиці : корпоратив. та зарплат. картки на підприємстві ; електрон. гроші: правила роботи та облік ; електронна комерція та РРО : практ.

- керівництво. Дніпро : Баланс-Клуб, 2017. 95 с.
4. Yurchuk N.P. Development of cashback services in the conditions of digitalization of economic processes. *Modern engineering and innovative technologies*. 2021. № 16. Part 2. P. 112-130.
 5. Yurchuk N. Digital marketing tools in the context of digitization processes. *The scientific heritage*. 2021. № 61. Vol. 1. P. 32-41.
 6. Yurchuk N. Current trends in the development of digital marketing. *Annali d'Italia*. 2020. № 12. Vol. 2. P. 29-36.

Контроль і оцінка результатів навчання

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

Вид навчальної діяльності		Бали
Атестація 1		
1	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	2
2	Участь у роботі на практичних заняттях	4
3	Виконання домашніх завдань	4
4	Виконання контрольних робіт, тестування	10
5	Індивідуальні та групові творчі завдання (виконання презентації, презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проекти)	10
Всього за атестацію 1		30
Атестація 2		
6	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	2
7	Участь у роботі на практичних заняттях	4
8	Виконання домашніх завдань	4
9	Виконання контрольних робіт, тестування	10
10	Індивідуальні та групові творчі завдання (виконання презентації, презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проекти)	10
Всього за атестацію 2		30
Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності		10
Підсумкове тестування		30
Разом		100

Шкала оцінки знань здобувача

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
66-74	D	
60-65	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Якщо здобувач упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він не допускається до заліку чи екзамену. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками контрольних заходів є виконання індивідуальної творчої роботи (презентації).

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Участь у дискусіях на лекційних та практичних заняттях, виконання контрольних робіт, індивідуальні та групові творчі завдання, тестування	Критерії оцінювання
90-100%	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
73-89%	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових

	завдань.
55-72%	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
35-54%	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
15-34%	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0-15%	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.