

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету менеджменту

(підпис)

(ініціали та прізвище)

« _____ » _____ 202 _____

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
СМАРТ РИТЕЙЛ ТА УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКИМ ДОСВІДОМ**

(назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалавр

(назва освітнього ступеня)

денної та заочної форм здобуття освіти

спеціальності D7 Торгівля

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань

(шифр і назва)

ВИКЛАДАЧ (-ЧИ): к.е.н., доцент Павлюк Т.С.
(ПБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри ПМОіЛ

Протокол № _____ від “ _____ ” _____ 202_ р.
Завідувач кафедри _____

_____ Павлюк Т.С.
(підпис) (ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми
_____ Павлюк Т.С.
(підпис) (ініціали, прізвище)

2025 рік

СМАРТ РИТЕЙЛ ТА УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКИМ ДОСВІДОМ

Зв'язок з викладачем (викладачами): к.е.н., доц. Павлюк Тетяна Сергіївна

E-mail: pavliuktetiana.znu@gmail.com

Сезн ЗНУ повідомлення: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=17932>

Телефон: (061) 289-41-15 (кафедра)

Інші засоби зв'язку: Telegram – 0505574450

Кафедра: кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики, VI корпус, ауд.415

1. Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є **формування системних знань та практичних навичок** з впровадження інноваційних технологій (штучний інтелект, Інтернет речей, доповнена реальність) у сфері роздрібної торгівлі (Smart Retail) та **управління клієнтським досвідом (CX)** для забезпечення конкурентних переваг і зростання лояльності споживачів.

Цей курс охоплює широкий спектр тем, зокрема:

- Розуміння анатомії ідеального **Клієнтського Шляху (Customer Journey)** та його проектування.
- Вивчення ключових технологій **Smart Retail** та їхнього впливу на операційну ефективність.
- Освоєння інструментів **аналітики CX** (NPS, CSAT, CES) та перетворення даних на стратегічні рішення.
- Набуття практичних навичок **персоналізації пропозицій** та управління програмами лояльності.
- Ознайомлення з етичними аспектами збору та використання клієнтських даних.
-

Цей курс є важливим для студентів, які прагнуть будувати кар'єру у сферах, де клієнтський досвід є ключем до успіху, зокрема:

- **Маркетинг та E-commerce:** Розробка омніканальних стратегій, управління діджитал-досвідом.
- **Управління проектами (PM):** Запуск проектів з цифровізації ритейл-процесів.
- **Бізнес-аналітика:** Аналіз ефективності CX-ініціатив та прогнозування споживчої поведінки.
- **Консалтинг:** Надання консультацій з питань клієнтоорієнтованості та технологічної трансформації.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

..

Паспорт навчальної дисципліни

| Нормативні показники | денна форма здобуття освіти | заочна форма здобуття освіти |
|---|---|------------------------------|
| Статус дисципліни | Вибіркова | |
| Семестр | 2-й | 2 -й |
| Кількість кредитів ECTS | 3 | |
| Кількість годин | 90 | |
| Лекційні заняття | 12 год. | 6 год. |
| Практичні заняття | 10 год. | 4 год. |
| Самостійна робота | 68 год. | 80 год. |
| Консультації | <i>консультації очні або дистанційні (вівторок та четвер за попередньою домовленістю у telegram</i> | |
| Вид підсумкового семестрового контролю: | залік | |
| Посилання на електронний курс у СЕЗН | https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9450 | |

| | |
|------------------------|--|
| ЗНУ (платформа Moodle) | |
|------------------------|--|

2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

| КОМПЕТЕНТНОСТІ/ результати навчання | Методи навчання | Форми і методи оцінювання |
|--|---|---|
| <p>ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;</p> <p>ЗК3. Навички інформаційних та комунікаційних технологій;</p> <p>ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);</p> <p>КІ. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;</p> <p>СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;</p> <p>СК3. Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту;</p> <p>СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість;</p> | <p>1. Інформаційно-лекційні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Лекції з використанням мультимедійних засобів – Електронні лекції – Консультування <p>2. Проблемно-дослідницькі методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Аналіз проблемних ситуацій – Ділові ігри – Case-study – Дослідницькі проекти (Курсова робота) <p>3. Інтерактивні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Дискусії – Семінари – Круглі столи – Мозковий штурм <p>4. Самостійні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Вивчення рекомендованої літератури – Виконання практичних завдань – Підготовка рефератів та доповідей – Робота над індивідуальними проектами | <p>1. Поточний контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Усне опитування – Тестування – Виконання практичних завдань – Написання рефератів та доповідей (есе тощо) <p>2. Рубіжний контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Тестування – Захист рефератів – Індивідуальні усні співбесіди <p>3. Підсумковий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Екзамен (усна або письмова форма) – тестування, усне співбесіда |
| Програмні результати навчання | | |
| <p>1.Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах;</p> <p>5.Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах;</p> <p>6.Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в</p> | <p>1. Інформаційно-лекційні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Лекції з використанням мультимедійних засобів – Електронні лекції – Консультування <p>2. Проблемно-дослідницькі методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Аналіз проблемних ситуацій | <p>1. Поточний контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Усне опитування – Тестування – Виконання практичних завдань – Написання рефератів та доповідей <p>2. Рубіжний контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Тестування – Захист рефератів – Індивідуальні усні співбесіди |

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

| | | |
|---|---|--|
| <p>непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;</p> <p>8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією;</p> <p>9. Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами;</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ділові ігри - Case-study - Дослідницькі проекти (Курсова робота) <p>3. Інтерактивні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дискусії - Семінари - Круглі столи - Мозковий штурм <p>4. Самостійні методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Вивчення рекомендованої літератури - Виконання практичних завдань - Підготовка рефератів та доповідей <p>Робота над індивідуальними проектами</p> | <p>3. Підсумковий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Екзамен (усна або письмова форма) - тестування, усне співбесіда |
|---|---|--|

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи CX та Технології Smart Retail

| Тема | Опис |
|--|--|
| Тема 1. Еволюція ритейлу та концепція Клієнтського Досвіду (CX) | Від традиційної торгівлі до омніканальності. Визначення CX, його ключові елементи та вплив на цінність бренду. |
| Тема 2. Анатомія Customer Journey Map (CJM) | Етапи клієнтського шляху. Інструменти для побудови CJM. Виявлення "Моментів Істини" (MoT) та "Большових Точок". |
| Тема 3. Технологічні основи Smart Retail | Інтернет речей (IoT), RFID-мітки, Smart-сенсори. Кейси "розумних магазинів" (Smart Stores) та автоматизованих складів. |
| Тема 4. Штучний Інтелект та Персоналізація | Застосування AI/ML у сегментації, ціноутворенні та прогнозуванні попиту. Персоналізовані рекомендації та чат-боти. |

Змістовий модуль 2. Управління та Оцінювання Клієнтського Досвіду

| Тема | Опис |
|--|--|
| Тема 5. Метрики та Аналітика CX | Ключові показники: NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction), CES (Customer Effort Score). Аналіз зворотного зв'язку. |
| Тема 6. Лояльність та Взаємовідносини з Клієнтами (CRM) | Типи програм лояльності. Розрахунок LTV (Customer Lifetime Value). Використання CRM-систем для управління взаємодією. |
| Тема 7. Діджитал-інновації та Іммерсивний досвід | Доповнена та Віртуальна Реальність (AR/VR) у примірочних та каталогах. Роль мобільних додатків у CX. |
| Тема 8. Управління командою та Етика CX | Культура клієнтоорієнтованості в організації. Етичні питання конфіденційності даних та прозорості алгоритмів. |

4. Структура навчальної дисципліни

| Вид заняття /роботи | Назва теми | Кількість годин | | Згідно з розкладом |
|---------------------|---|-----------------|------|--------------------|
| | | о/д.ф. | з.ф. | |
| Змістовий модуль 1 | Основи CX та Технології Smart Retail | | | |

| | | | | |
|----------|--|---|-----|----------------|
| Лекція 1 | Тема 1. Еволюція ритейлу та концепція Клієнтського Досвіду (CX) | 2 | 0,5 | <i>щотижня</i> |
|----------|--|---|-----|----------------|

| | | | | |
|---------------------|--|---|-----|-------------------------|
| Лекція 2 | Тема 2. Анатомія Customer Journey Map (CJM) | 2 | 0,5 | <i>щотижня</i> |
| Практичне заняття 1 | Тема 1 та 2. | 2 | 0,5 | <i>1 раз на 2 тижні</i> |
| Лекція 3 | Тема 3. Технологічні основи Smart Retail | 2 | 0,5 | <i>щотижня</i> |
| Лекція 4 | Тема 4. Штучний Інтелект та Персоналізація | | | |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|-----|-------------------------|
| Змістовий модуль 2 | Управління та Оцінювання Клієнтського Досвіду | | | |
| Лекція 5 | Тема 5. Метрики та Аналітика CX | 2 | 0,5 | <i>щотижня</i> |
| Практичне заняття 2 | Тема 3, 4 | 2 | 1 | <i>1 раз на 2 тижні</i> |
| Лекція 6 | Тема 6. Лояльність та Взаємовідносини з Клієнтами (CRM) | 2 | 0,5 | <i>щотижня</i> |

| | | | | |
|----------|---|---|-----|---------|
| Лекція 7 | Тема 7. Діджитал-інновації та Іммерсивний досвід. | 2 | 0,5 | щотижня |
|----------|---|---|-----|---------|

| | | | | |
|---------------------|---|----------|----------|------------------|
| Практичне заняття 3 | Тема 5, 6 | 2 | 1 | 1 раз на 2 тижні |
| Лекція 8 | Тема 8. Управління командою та Етика СХ | | | |
| Самостійні роботи | Прописані в методичних рекомендаціях для виконання самостійних робіт з дисципліни | 48 | 80 | індивідуально |
| Разом | | 42 48 | 10 80 | |
| | | 90 | 90 | |

Види і зміст контрольних заходів

| Вид заняття/роботи | Вид поточного контрольного заходу | Зміст контрольного заходу | Усього балів |
|------------------------------|--|---|--------------|
| Практичне заняття №1 | Усне опитування / обговорення | Обговорення "5D-моделі СХ" та первинної оцінки клієнтського досвіду відомих брендів. | 5 |
| Практичне заняття №2 | Творче завдання: Побудова CJM | Створення детальної Customer Journey Map для обраного ритейл-сервісу (наприклад, онлайн-доставка продуктів). | 15 |
| Практичне заняття №3 | Підготовка реферату/презентації | Презентація на тему: "Майбутнє Smart Retail: AI, AR/VR та Метавсесвіт у торгівлі". | 10 |
| Модульний контроль 1 та 2 | Проходження тестів у СЕЗН ЗНУ (Moodle) | Тестування за матеріалами Змістового модуля 1 та 2. | 2 x 5 = 10 |
| Підсумковий контроль (Залік) | Теоретичне та практичне завдання | Теоретичне питання (знання концепцій СХ) + Практична задача (аналіз метрик СХ). | 20 |
| Усього балів | | | 60 |

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

| За шкалою ECTS | За шкалою університету | За національною шкалою | |
|----------------|--|------------------------|---------------|
| | | Екзамен | Залік |
| A | 90 – 100 (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 85 – 89 (дуже добре) | 4 (добре) | |
| C | 75 – 84 (добре) | | |
| D | 70 – 74 (задовільно) | 3 (задовільно) | |
| E | 60 – 69 (достатньо) | | |
| FХ | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом) | | |

5. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література

Основна Література

1. Герасимчук З. В., Король Н. М., Кучеренко В. В. Цифрова економіка: сутність, трансформація та розвиток: монографія. Луцьк: Луцький НТУ, 2021. (Акцент на діджиталізації бізнес-процесів, що є основою Smart Retail).
2. Дейнека О. Г., Пантелейчук В. С. Інноваційний розвиток та цифровізація торгівлі: підручник. Київ: УБС, 2022. (Розглядає впровадження інновацій та технологій у сфері ритейлу).
3. Крикавський Є. В., Косар Н. С. Логістика та управління ланцюгами поставок в умовах електронної комерції: монографія. Львів: Видавництво ЛНУ, 2020. (Важливий матеріал для розуміння омніканальності та Smart-логістики).

Додаткова Література

1. Антонюк Л. Л., Пономаренко В. С. Вплив штучного інтелекту на формування клієнтського досвіду в умовах діджиталізації. // Економіка України. №1 (714). 2023. С. 57-73.
2. Зайцев Ю. К., Шпак В. А. Роль AR/VR технологій у створенні іммерсивного досвіду споживачів. // Маркетинг і менеджмент інновацій. Т. 13, № 2. 2022. С. 227-238.
3. Коваленко О. В., Мороз О. І. CRM-системи та Big Data: інструменти управління лояльністю клієнтів у ритейлі. // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія: Економічні науки. № 3 (149). 2021. С. 82-89.
4. Павленко І. І. Метрики клієнтського досвіду (NPS, CSAT, CES) як показники ефективності ритейл-стратегії. // Глобальні та національні проблеми економіки. Вип. 42. 2021. С. 98-105.
5. Шаповал А. В., Ткаченко Н. М. Розвиток концепції "Smart Store": від IoT до роботизації. // Проблеми економіки. № 4 (88). 2020. С. 367-375.

Інформаційні Ресурси

1. Офіційний веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України. (Розділи, присвячені діджитал-трансформації та інноваціям). URL: <https://thedigital.gov.ua/> (Дата звернення: 2024).



2. Портал аналітики та досліджень ринку E-commerce в Україні. (Огляди споживчої поведінки та трендів онлайн-торгівлі). URL: (Вказати актуальний український аналітичний ресурс, наприклад, сайти асоціацій E-commerce).
3. Електронна бібліотека ім. В.І. Вернадського (НБУВ). (Пошук новітніх наукових публікацій за ключовими словами "Smart Retail", "CX", "Оmnіканальність"). URL: <http://www.nbuv.gov.ua/> (Дата звернення: 2024).

6. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування усіх занять є обов'язковим. Заняття, що були пропущені з поважної причини можна відпрацювати на консультаціях (за попередньою домовленістю через telegram)

Політика академічної доброчесності

Всі роботи, які студенти роблять з дисципліни протягом семестру: курсові, реферати, ессе, тощо будуть ретельно перевірятися викладачем на плагіат та на використання штучного інтелекту. Роботи тих

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни



студентів, що порушили академічну доброчесність до захисту прийматися не будуть та не будуть враховані при оцінюванні, тобто будуть мати 0 балів.

Визнання результатів неформальної/інформальної освіти

Якщо здобувач має сертифікати, що підтверджують отриманих за рахунок неформальної/інформальної освіти знання з даного курсу, то їх буде враховано при поточному контролі (з перевіркою на відповідність тем). Однак при оцінюванні курсових робіт ці сертифікати враховуватись не будуть.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ НА 2025-2026 н.р. доступний за адресою: https://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/1635.ukr.html.

НАВЧАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ <https://lnk.ua/gk4x2wkVy>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (у тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Процедура повторного вивчення визначається [Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ](https://lnk.ua/9MVwgEpVz): <https://lnk.ua/9MVwgEpVz>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://lnk.ua/EYNg6GpVZ>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://lnk.ua/QRVdWGwe3>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://lnk.ua/3R4avGqeJ>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**
Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua
Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Спеціалізована допомога: (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://lnk.ua/5pVJr17VP>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: <https://library.znu.edu.ua/>. Графік роботи абонементів: понеділок-п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ (СЕЗН ЗНУ): <https://moodle.znu.edu.ua/>.
Посилання для відновлення паролю: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: <https://sites.znu.edu.ua/child-advance/>.