

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт общественных наук

**Образовательная автономная некоммерческая организация высшего
образования
"МОСКОВСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА СОЦИАЛЬНЫХ И
ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК"**



Ректор

С.Э. Зуев

2020 г.

Ректор РАНХиГС

В.А. Мау

«__» _____ 2020 г.

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом МВШСЭН

Протокол от «12» ноября 2020 г.

№64

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом РАНХиГС

Протокол от «22» декабря 2020 г. № 15

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

**ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В ТОРГОВЛЕ: ВЫЗОВЫ СОВРЕМЕННОСТИ И
ИЗМЕНЕНИЯ В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ ПОВЕДЕНИИ**

Москва, 2020

Разработчик, руководитель программы
Заведующая кафедрой международного
менеджмента

Н.М. Абрамова

Заведующая кафедрой международного
менеджмента

Н.М. Абрамова

Руководитель
структурного подразделения:

Директор Института общественных наук

С.Э. Зувев

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета (совета) Института общественных наук «24» августа 2020 г., протокол № 39.
(наименование структурного подразделения)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета (совета) Московская высшая школа социальных и экономических наук «12» ноября 2020 г., протокол №64.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель реализации	4
1.2. Нормативная правовая база.....	4
1.3. Планируемые результаты освоения программы повышения квалификации.....	5
1.4. Категория слушателей	5
1.5. Формы обучения и сроки освоения	5
1.6. Период обучения и режим занятий	5
1.7. Документ о квалификации	6
2. Содержание программы	6
2.1. Календарный учебный график	6
2.2. Учебный план	7
2.3. Рабочие программы дисциплин	8
3. Организационно - педагогическое обеспечение	9
3.1. Кадровое обеспечение.....	9
3.2. Материально-техническое обеспечение реализации программы.....	11
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	11
4. Оценка качества освоения программы.....	12

Приложение 1. Рецензии (внутренняя и внешняя)

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Совершенствование и развитие у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для организации эффективной и успешной деятельности, направленной на проведение омниканальной трансформации своего бизнеса.

Формирование понимания трендов и возможностей, открывающихся благодаря цифровым технологиям для интегрированного управления поведением потребителя.

Развитие панорамного управленческого мышления в сочетании с практическими навыками решения задач по формулированию омниканальной стратегии для бизнеса.

Программа направлена на формирование у слушателей:

- Навыков построения омниканального бизнеса;
- Понимания принципов и лучших практик управления эффективностью в омниканальном бизнесе;
- Навыков формулировать повестку дня омниканальной трансформации для своей компании.

В ходе обучения ведется подготовка кадров, способных работать в ведущих российских и международных компаниях, используя цифровые технологии, а также для построения омниканального бизнеса.

1.2. Нормативная правовая база

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ;
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
3. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 года № 06-381;
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2014 г. № 609н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства»;
5. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн);
6. Приказ №01-4285 от 17 июля 2017 г. «Об утверждении Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессионально переподготовки, программ повышения квалификации».
7. Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 (зарегистрирован Минюстом России 18.09.2017, регистрационный № 48226). «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

8. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 года №01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
9. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» №02-461 от 19 апреля 2019 года;
10. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (уровень магистратуры), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 952.

1.3. Планируемые результаты освоения программы повышения квалификации

В результате освоения программы слушателями будут усовершенствованы профессиональные компетенции, необходимые для ведения эффективной и успешной деятельности, направленной на проведение омниканальной трансформации своего бизнеса.

Перечень профессиональных компетенций и видов деятельности сформирован в соответствии с нормативными документами, указанными в п.1.2.

Планируемые результаты освоения программы повышения квалификации

Таблица 1

Задачи профессиональной деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (<i>формируются и (или) совершенствуются</i>) ПСК и ПК
Организационно-управленческая деятельность (Менеджмент)	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 и соответствующие им бизнес-модели организаций
Организационно-управленческая деятельность (Менеджмент)	ПК – 1 Стратегическое управление проектами и программами по внедрению новых методов и моделей организации и планирования бизнеса

1.4. Категория слушателей

Для обеспечения эффективного участия в программе повышения квалификации, при отборе слушателей учитываются следующие характеристики:

- наличие высшего образования;
- опыт работы в качестве директора, менеджера по развитию, стратегии, логистике, маркетингу, ИТ, предприниматели и владельцы бизнеса.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения очная, с применением дистанционных образовательных технологий, срок освоения программы 130 часов (68 академических часов контактной работы со слушателями, включающей 20 часов с применением ДОТ, 56 часов самостоятельной работы слушателей, 6 часов на итоговую аттестацию).

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения — 8 недель (6 тематических модулей).

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

Удостоверение о повышении квалификации образовательной автономной некоммерческой организации высшего образования "Московская высшая школа социальных и экономических наук".

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Условные обозначения:

УЗ (О) – очные учебные занятия;

УЗ (Д) – дистанционные учебные занятия

ИА – итоговая аттестация.

Таблица 2

Календарный учебный график

Период обучения — 6 модулей, 7 недель	
Модуль 1	
1 неделя	
УЗ (О)	УЗ (Д)
Модуль 2	
2 неделя	
УЗ (О)	УЗ (Д)
Модуль 3	
3 неделя	
УЗ (О)	УЗ (Д)
Модуль 4	
4 неделя	
УЗ (О)	УЗ (Д)
Модуль 5	
5 неделя	
УЗ (О)	УЗ (Д)
Модуль 6	
7 неделя	
УЗ (О)	
8 неделя	
Самостоятельная работа разработка финального проекта Презентация проекта (очно) ИА	

2.2. Учебный план

Наименование дисциплины, стажировки	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.			С применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.				Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Код компетенции	Перезачет	
		Всего	В том числе		Всего	В том числе								
			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме		Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме						Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Модуль 1. Цифровые тренды и их влияние на бизнес	20	12	4		4	4			4	8			ОПК-4	
Модуль 2. Предложение ценности в омниканальном мире	20	12	4		4	4			4	8			ПК-1	
Модуль 3. Путь клиента в омниканальном мире	20	12	4		4	4			4	8			ПК-1	
Модуль 4. Дистрибуционные модели в омниканальном спросе	20	12	4		4	4			4	8			ПК-1	
Модуль 5. Управление эффективностью в омниканальном мире	20	12	4		4	4			4	8			ОПК-4	
Модуль 6. Эволюция бизнес модели во времени	24	8	4		4					16			ПК-1	
Итого:	124	68	24		24	20			20	56				
Итоговая аттестация	6	Зачет (В форме защиты групповой презентации)												
Всего:	130													

2.3. Рабочие программы дисциплин

Таблица 4

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПСК и ПК	Знания	Умения	Практический опыт
Организационно-управленческая деятельность (Менеджмент)	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 и соответствующие им бизнес-модели организаций	Основных методов организации проектной и процессной деятельности с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков; Основных методов идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации.	Организовывать проектной и процессной деятельности с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков; Выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; Разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса.	Организация проектной и процессной деятельности с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков; Выявление и оценивание возможностей развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; Разработка бизнес-планов проектов и направлений бизнеса
Организационно-управленческая деятельность (Менеджмент)	ПК-1. Стратегическое управление проектами и программами по внедрению новых методов и моделей организации и планирования бизнеса	Принципов и основных положений теории решения нестандартных задач, законов эволюции сложных систем, принципов функционального моделирования технических систем и типовых методов их совершенствования.	Решать задачи повышения эффективности процессов организационной и технологической модернизации бизнеса с использованием современных информационных систем; использовать современные принципы и системы менеджмента качества, уметь организовывать и внедрять их на наукоемких производствах	Организация исследований и разработка перспективных методов, моделей и механизмов организации и планирования бизнеса; Руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов промышленной организации с использованием современных информационных технологий.

Таблица 5

Структура дисциплин (модулей)

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Общая трудоемкость, часы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)			СР	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)			СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Всего	Контактная работа			Всего	Контактная работа			
				Л	ЛЗ			ПЗ	Л		
1	Цифровые тренды и их влияние на бизнес	20	12	4	4	8	4		4		
2	Предложение ценности в омниканальном мире	20	12	4	4	8	4		4		
3	Путь клиента в омниканальном мире	20	12	4	4	8	4		4		
4	Дистрибуционные модели в омниканальном спросе	20	12	4	4	8	4		4		
5	Управление эффективностью в омниканальном мире	20	12	4	4	8	4		4		
6	Эволюция бизнес модели во времени	24	8	4	4	16					
Итого:		124	68	24		24	56	20		20	
Подготовка и сдача экзамена/зачета		6									Зачет (В форме защиты групповой презентации)
Всего		130	68	24		24	56	20		20	

Содержание дисциплины

Таблица 6

Номер темы	Содержание темы
Модуль 1. Цифровые тренды и их влияние на бизнес	
	Влияние цифровизации на современный мир: <ul style="list-style-type: none"> o Потребительское поведение o Большие данные, ИИ и распределенные активы o Ассиметричные конкуренты и платформы o Управление бесшовным клиентским опытом
Модуль 2. Предложение ценности в омниканальном мире	
	<ul style="list-style-type: none"> • Расширенное понятие «ценность»: от продукта к совокупному опыту • Предложение ценности операторов товаров и услуг. Узвимые места традиционной и мультиканальной модели в цифровой эпохе. • Ценность и эффективность омниканального бизнеса. Граница ценности.
Модуль 3. Путь клиента в омниканальном мире	

Номер темы	Содержание темы
	<ul style="list-style-type: none"> • Процесс покупки в цифровом мире и технологии изучения потребителя • Поиск триггеров, барьеров и скрытых источников роста продаж. • Управление потребительским поведением через ключевые триггеры • Матрица управления информацией и управление сервисом (он/оффлайн) • Традиционные и гибридные модели обслуживания • Стратегии привлечения и вовлечения клиентов в омниканальном пути
Модуль 4. Дистрибуционные модели в омниканальном спросе	
	<ul style="list-style-type: none"> • Виды дистрибуционных моделей, их ценность и эффективность • Повышение скорости, прозрачности и периодичности транзакций • Структура владения в разных типах цепочки создания стоимости • Варианты и выбор бизнес модели для разных отраслей
Модуль 5. Управление эффективностью в омниканальном мире	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ключевые компетенции управления омниканальной компанией • Управление ассортиментом (best sellers + long tail) • Управление ценообразованием между каналами онлайн и офлайн • Управление производительностью персонала и затратами на персонал • Управление логистикой и оборачиваемостью запасов • Интегрированный маркетинг в омниканальной модели • Контрольные показатели для омниканального бизнеса
Модуль 6. Эволюция бизнес модели во времени	
	<ul style="list-style-type: none"> • Данные и предиктивные модели в управлении спросом и доставкой • Стратегический выбор для традиционной компании. <ul style="list-style-type: none"> ○ Миграция офлайн в онлайн и наоборот. ○ Модуль внутри платформы. ○ Гибридная D2C модель. ○ Маркет плейсы и платформы. • Ключевые факторы успеха и конкурентно способность в мире платформ.

3. Организационно - педагогическое обеспечение

3.1. Кадровое обеспечение

Таблица 7

Сведения о профессорско-преподавательском составе

	Наименование образовательной	Основное/дополнительное место работы,	Стаж работы в области	Стаж научно-педагогической работы	

Ф.И.О. преподавателя	организации, которую окончил, направление (специальность) и квалификации по диплому	должность, ученая степень, ученое (почетное) звание, дополнительная квалификация ¹	профессиональной деятельности или дополнительные квалификации	Всего	В том числе по читаемой дисциплине (модулю)	Наименование читаемой дисциплины, стажировки (при наличии) по данной программе
Чумак С.А.	Harvard Business School, Executive Development Programs, бакалавр MBA, Sellinger School of Business and Management	Основное место работы – штатный, Кафедра международного менеджмента ИОН, РАН-ХиГС, Strategy Partners Group	28 лет	10 года		Цифровые тренды и их влияние на бизнес; Предложение ценности в омниканальном мире; Путь клиента в омниканальном мире; Дистрибуционные модели в омниканальном спросе; Управление эффективностью в омниканальном мире; Эволюция бизнес модели во времени.

3.2. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Для проведения контактной работы со слушателями необходимо оборудование:

- экран;
- видеопроектор;
- презентер (указка-переключатель слайдов);
- портативный компьютер (ноутбук) для преподавателя с необходимым программным обеспечением: MS Office, лицензионное программное обеспечение, доступ в интернет;
- маркерная доска или флипчарт;
- маркеры;
- Элементы ДОТ – Zoom, СДО, Microsoft Teams, Skype

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативные правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей»
2. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)

Основная литература

1. Вайл, Питер Цифровая трансформация бизнеса: Изменение бизнес-модели для организации нового поколения / Питер Вайл, Стефани Ворнер ; перевод И. Окунькова. —

¹ Основное место работы – штатный, внутренний совместитель;
Дополнительное место работы – внешний совместитель, почасовая оплата труда.

- Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 264 с. — ISBN 978-5-9614-2184-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82656.html>
2. Управление бизнесом в цифровой экономике: вызовы и решения : 2020-02-04 / под редакцией И. А. Аренкова [и др.]. — Санкт-Петербург : СПбГУ, 2019. — 360 с. — ISBN 978-5-288-05966-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/133853>
 3. Карстен, Линц Радикальное изменение бизнес-модели: адаптация и выживание в конкурентной среде / Линц Карстен, Мюллер-Стивенс Гюнтер, Циммерман Александр ; перевод И. Окунькова ; под редакцией И. Тулиной. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 312 с. — ISBN 978-5-9614-2140-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86897.html>
 4. Эндрю, Уайлман Сокращение затрат / Уайлман Эндрю ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. ИONOва. — 2-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 198 с. — ISBN 978-5-9614-5157-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86736.html>

Дополнительная литература

1. Портных, В. В. Стратегия бизнеса / В. В. Портных. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 275 с. — ISBN 978-5-394-03153-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85296.html>
2. Алан, Лафли Игра на победу : как стратегия работает на самом деле / Лафли Алан, Мартин Роджер ; перевод Н. Яцюк ; под редакцией И. Лазукова. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 302 с. — ISBN 978-5-91657-843-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39205.html>
3. Джеффри, Мур Преодоление пропасти : как вывести технологический продукт на массовый рынок / Мур Джеффри ; перевод К. Головинский. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 316 с. — ISBN 978-5-91657-537-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39358.html>
4. Ицхак, Калдерон Стили менеджмента - эффективные и неэффективные / Адизес Калдерон Ицхак ; перевод Т. Гутман. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 200 с. — ISBN 978-5-9614-4401-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82520.html>

Интернет- ресурсы

World Organization of Intellectual Property <https://www.woip-register.com>

При подготовке к итоговой аттестации слушатели используют нормативные правовые документы, основную и дополнительную литературу, Интернет-ресурсы.

4. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме зачета. Зачет предполагает оценку Итоговой аттестационной комиссией (далее — ИАК) подготовленных слушателями групповых презентаций. Презентации включают в себя:

- области создания ценности в компании из индустрии (по выбору) с помощью цифровых технологий: на стороне клиента, во внутренних бизнес процессах, в новой бизнес модели.

- диагностику пути клиента, гар-анализ и новый путь клиента с использованием цифровых технологий.

Презентации слушателей передает на заседание ИАК секретарю ИАК.

Итоговая аттестация контролирует корректность интерпретации слушателями пройденного материала, знание законодательства, применимости прикладных инструментов и методов работы. Текущий контроль и промежуточная аттестация не предусмотрены.

Критерии оценки итогового аттестационного контроля (зачет)

Таблица 8

Оценка	Требования к знаниям
<i>Зачтено</i>	Подготовленные презентации учитывают релевантные для выбранной индустрии инструменты создания ценности в компании из индустрии (по выбору) с помощью цифровых технологий. Выявленные инструменты не противоречат законодательству РФ. Описываемые процедуры предусматривают диагностику пути клиента, гар-анализ и новый путь клиента с использованием цифровых технологий.
<i>Незачтено</i>	Подготовленные презентации не учитывают релевантные для выбранной индустрии инструменты создания ценности в компании из индустрии (по выбору) с помощью цифровых технологий. Выявленные инструменты противоречат законодательству РФ. Описываемые процедуры не предусматривают диагностику пути клиента, гар-анализ и новый путь клиента с использованием цифровых технологий.