

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ  
УНІВЕРСИТЕТ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій

Кафедра економічної кібернетики

Затверджено

Науково-методичною радою Університету,

протокол від «15» квітня 2021 р. № 3

Голова НМР  Олег ШЕВЧУК

**Робоча програма  
навчальної дисципліни  
«ЕЛЕКТРОННИЙ БІЗНЕС (М.1 МОДЕЛІ, СТРАТЕГІЇ ТА  
АРХІТЕКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ, М.2 ЛОГІСТИКА  
КОМЕРЦІЙНОГО ЦИКЛУ В ЕЛЕКТРОННІЙ КОМЕРЦІЇ ТА  
ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ)»**  
для підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня  
(денної та заочної форм навчання)

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

спеціальність 051 «Економіка»

освітня програма «Економічна кібернетика»

Статус дисципліни: обов'язкова

Ірпінь – 2021

Робоча програма навчальної дисципліни «Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2 Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного бізнесу)» складена на основі освітньої програми «Економічна кібернетика» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 051 «Економіка» затвердженої Вченою радою Університету «27» 04 2017 року (протокол № 5).

Укладач:

О.О.Сунцова, д.е.н., професор,  
професор кафедри економічної кібернетики

Рецензенти:

В.В. Лаговський, к.е.н., доцент, завідувач  
кафедри економічної кібернетики

І.Д. Погореловська, доцент, к.е.н.,  
заступник директора навчально-  
наукового інституту інформаційних  
технологій

Гарант освітньої програми

В.В. Лаговський, к.е.н., доцент, завідувач  
кафедри економічної кібернетики

Робочу програму навчальної дисципліни розглянуто та схвалено кафедрою економічної кібернетики, протокол від «15» січня 2021 р. №7.

Завідувач кафедри економічної кібернетики

В.В. Лаговський,  
к.е.н., доцент,

Розглянуто і схвалено Вченою радою Навчально-наукового інституту інформаційних технологій, протокол від «07» 04 2021 р. № 4.

Голова вченої ради ННІ ІТ

А.Ю. Горбовий, д.т.н., професор

Завідувач  
навчально-методичного відділу

І.В. Качур, к.б.н., доцент

Реєстраційний № \_\_\_\_\_

## ЛИСТ ОНОВЛЕННЯ ТА ПЕРЕЗАТВЕРДЖЕННЯ РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри економічної кібернетики

Протокол від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_\_.

Укладач: О.О. Сунцова, д.е.н., професор, професор кафедри економічної кібернетики

**Лист оновлення та перезатвердження робочої програми навчальної  
дисципліни**

**(протягом 5 років після затвердження або до затвердження освітньої  
програми)**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта ОП

## ЗМІСТ

1	Передмова .....	5
2	Опис навчальної дисципліни .....	7
3	Зміст навчальної дисципліни за змістовними модулями .....	11
4	Критерії оцінювання .....	18
5	Засоби оцінювання .....	24
6	Форми та перелік питань до поточного та підсумкового контролю .....	25
7	Рекомендована література .....	30

## 1. ПЕРЕДМОВА

Останнім часом світ переживає черговий бум – перерозподіл акцентів з комунікаційної та інформаційно-пошукової функції глобальної комп'ютерної мережі Інтернет на ведення за її допомогою сучасного бізнесу. Комунікаційні технології змінюють саму сутність бізнес-моделей, базових процесів створення продуктів і послуг виробниками та надання їх кінцевим споживачам. Поняття електронного бізнесу та електронної комерції охоплюють різну ділову активність, що використовує можливості глобальної інформаційної мережі для модифікації внутрішніх і зовнішніх зв'язків фірми, щоб створити прибуток. Розвиваючись, електронна комерція в Україні спонукає до вдосконалення різних навчальних програм та планів професійних навчальних закладів, зокрема введення навчального курсу «Електронний бізнес» як навчальної дисципліни. На сьогодні в Україні існують не лише сприятливі умови для вивчення та розвитку електронного бізнесу і комерції, а й відповідні фахівці в цій сфері. З виникненням комунікаційних технологій швидко розвивається інформаційна сфера економіки, що перетворилася на особливу сферу масового докладання праці. За масштабами зайнятості, обсягами асигнувань цю сферу порівнюють з найбільшими галузями матеріального виробництва. Досвід показує, що в такому випадку ми маємо справу із специфічною сферою господарської діяльності, яка не схожа на все те, з чим раніше стикалося людство. Інформаційна сфера швидко розвивається технологічно й організаційно, а отже, емпіричні підходи та суто практичні рішення з удосконалення управління нею стають односторонніми і неефективними. Водночас інформаційна сфера є джерелом нових ідей в організації та веденні бізнесу, менеджменту, нових організаційних рішень. За темпами зростання вона займає одне з перших місць у світі. Для неї характерні стрімке економічне зростання або банкрутство, миттєве збагачення, нетрадиційні методи і підходи до розв'язання економічних проблем. Вивчення закономірностей її розвитку, методів і прийомів ведення економічної діяльності в інформаційній сфері є надзвичайно важливим і необхідним завданням. Розв'язання питань реформування економіки України та інтеграції національного ринку у світову економічну систему потребує впровадження сучасних інформаційних систем і технологій в діяльність вітчизняних компаній. Стан і розвиток електронного бізнесу значною мірою визначають темпи наближення країни до побудови інформаційного суспільства, створюють ґрунт для прискорення інтеграції її економіки у світову. Проблема розвитку електронного бізнесу в Україні безумовно актуальна.

Саме тому, особливої актуальності серед майбутніх фахівців з економічної кібернетики, особливої уваги заслугоує вивчення навчальної дисципліни «Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2 Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного бізнесу)» складена на основі освітньої програми «Економічна кібернетика».

Метою навчальної дисципліни «Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2 Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного бізнесу)» є формування у здобувачів вищої освіти компетентностей щодо здійснення самоуправління, саморозвитку та засвоєння здобувачами вищої освіти основ електронного бізнесу і застосування отриманих знань в управлінській та економічній діяльності різних сфер як на макро- так і на мікрорівнях економіки та в умовах цифрової економіки.

У процесі вивчення навчальної дисципліни перед здобувачами вищої освіти ставляться такі завдання:

- уміти обґрунтувати актуальність систем прийняття рішень як складника професійної компетентності;
- засвоїти основні методики систем прийняття рішень для вибору індивідуальних ефективних способів здійснення професійної діяльності;
- уміти використовувати управлінські підходи у сфері здійснення електронного бізнесу та діджиталізації економічних процесів різного рівня;

- сприяти комунікаційним та діджиалізованим процесам в економічному житті суб'єктів господарювання;
- демонструвати майстерність управління ведення електронного бізнесу;
- здійснювати планування діяльності агентів електронного бізнесу;
- уміти будувати архітектуру систем прийняття рішень для бізнесу та використовувати інформаційні системи для електронного ведення бізнесу.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі вищої освіти повинні:

**знати:** сутність електронного бізнесу та його складників; концепції побудови моделей та стратегій електронного бізнесу; зміст основних функцій електронного бізнесу; методи аналізу рівня цифровізації економічних процесів на рівні суб'єкта господарювання та методи управління часом в електронному бізнесі; методи управління ресурсом електронного бізнесу; методи управління цифровим ресурсом платоспроможності в електронного бізнесу; сутність методів управління ресурсом цифрової освіченості в електронного бізнесу; особливості стилів цифрового управління економічними процесами та економічною діяльністю; сутність електронного бізнесу, методи діагностики й розвитку цифрових компетентностей в електронному бізнесі; суть і значення електронного бізнесу у сфері економічного життя; іноформаційно-комунікаційні процеси в економіці за рівними її рівнями за використання електронного бізнесу; майстерність управління бізнесом за допомогою електронних та інформаційних систем; планування діяльності бізнесу та комерції за використання інформаційних систем; підходи до формування команд, які здійснюють діджиалізацію економічних процесів на суб'єктах господарювання з використанням інформаційних систем електронного бізнесу.

**уміти:** застосовувати концептуальні підходи електронного бізнесу для пояснення процесів діджиталізації економічних процесів, планування цифрової економічної діяльності, ухвалення рішень в електронному бізнесі, організації власної діяльності із запровадженням електронних та інформаційних систем в бізнесі; здійснювати обґрунтований вибір методів аналізу форм електронного бізнесу і застосовувати їх; здійснювати обґрунтований вибір методів управління цифровими технологіями бізнесу з використанням інформаційних систем, ресурсом цифрової економічної активності й цифрової працездатності у електронному бізнесі та застосовувати їх; здійснювати обґрунтований вибір методів цифрового управління ресурсом платоспроможності в електронному бізнесі та застосовувати їх; здійснювати обґрунтований вибір методів управління ресурсом цифрової освіченості в електронному бізнесі та застосовувати їх; визначати напрями саморозвитку електронного бізнесу із застосуванням елементів інформаційних систем управління; здійснювати діагностику та розвиток компетентностей з електронного бізнесу, розуміти природу ведення електронного бізнесу за їх допомогою; застосовувати інформаційно-комунікаційні підходи у електронному бізнесі; реалізовувати майстерність управління бізнесом за допомогою систем прийняття рішень; здійснювати планування діяльності e-бізнесу, on-line торгівлі та on-line маркетингу товарів; забезпечувати процес формування аналітичних команд в електронному бізнесі, які перемагають.

Об'єкт вивчення – електронний бізнес.

Предмет дисципліни – теоретичні та практичні аспекти забезпечення побудови, використання та реалізації електронного бізнесу в усіх сферах економічного життя.

#### **Методи навчання:**

1) Група методів за джерелом інформації і сприйняття навчальної інформації – словесні (лекція, семінари, бесіда, розповідь); наочні – (ілюстрація, демонстрація, презентація), практичні (збір інформації, її економічна обробка, розрахунки, графічно-схематичне зображення інформації).

2) Група методів за логікою передачі і сприйняття навчального матеріалу: – індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні;

3) Група методів за ступенем самостійного мислення при засвоєнні знань – репродуктивні та продуктивні (дослідницькі, пошукові, частково-пошукові);

4) Група методів за ступенем управління навчальним процесом: навчання під керівництвом викладача, самостійна робота здобувача вищої освіти з навчальною та науковою літературою, текстами лекцій, підготовка до семінарських і практичних занять, виконання письмових завдань.

**Форми організації занять:** денна і заочна.

**Форми навчання:**

Навчальний процес здійснюється у формі лекцій, тестових завдань, усних та письмових відповідей на теоретичні запитання, ситуаційні запитання, запитання понятійного апарату, практичні та лабораторні завдання, тощо.

**Організація поточного та підсумкового контролю знань.** Поточний контроль проводиться у вигляді підготовки індивідуальної роботи, написання поточних контрольних робіт. Підсумковий контроль передбачено проводити у формі заліку.

## 2.ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Рівень вищої освіти, галузь знань, спеціальність, Освітня програма	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 4	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Обов'язкова	
Модулів - 2	Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки	Рік підготовки:	
Змістових модулів - 2		4-й	4-й
Загальна кількість годин - 120		Семестр	
		8-й	8-й
	Спеціальність: 051 «Економіка»  Освітня програма «Економічна кібернетика»	22 год.	2 год.
		Практичні, семінарські	
		0 год.	0 год.
		Лабораторні	
		18 год.	2 год.
		Самостійна робота	
		78 год.	114 год.
		Індивід.-консультац. робота: 2 год.	
Форма семестрового контролю: екзамен			

## **2.1. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ФОРМУВАННЯ ЯКИХ ЗАБЕЗПЕЧУЄ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

**Після вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні володіти такими компетентностями:**

**ЗК3.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

**ЗК7.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

**ЗК8.** Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

**ЗК9.** Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

**ЗК10.** Здатність бути критичним і самокритичним.

**ЗК11.** Здатність приймати обґрунтовані рішення.

**СК6.** Здатність застосовувати економіко-математичні методи та моделі для вирішення економічних задач.

**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-трудових відносин

**СК9.** Здатність прогнозувати на основі стандартних теоретичних та економетричних моделях соціально- економічні процеси

**СК10.** Здатність використовувати сучасні джерела економічної, соціальної, управлінської, облікової інформації для складання службових документів та аналітичних звітів

**СК11.** Здатність обґрунтовувати економічні рішення на основі розуміння закономірностей економічних систем і процесів та із застосуванням сучасного методичного інструментарію

**СК12.** Здатність самостійно виявляти проблеми економічного характеру при аналізі конкретних ситуацій, пропонувати способи їх вирішення

**СК13.** Здатність проводити економічний аналіз функціонування та розвитку суб'єктів господарювання, оцінку їх конкурентоспроможності

**ФК 1** Здатність описувати і моделювати соціально- економічні системи

### **2.2. Результати навчання:**

**ПРН 3.** Розуміти принципи економічної науки, особливості функціонування економічних систем.

**ПРН 6.** Застосовувати аналітичний та методичний інструментарій для обґрунтування пропозицій та прийняття управлінських рішень різними економічними агентами (індивідуумами, домогосподарствами, підприємствами та органами державної влади).

**ПРН 8.** Застосовувати відповідні економіко-математичні методи та моделі для вирішення економічних задач.

**ПРН 9.** Проводити аналіз функціонування та розвитку суб'єктів господарювання, визначати функціональні сфери, розраховувати відповідні показники які характеризують результативність їх діяльності.

**ПРН 10.** Вміти аналізувати процеси державного та ринкового регулювання соціально-економічних і трудових відносин.

**ПРН 11.** Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.

**2.3. Переквізити вивчення дисципліни:** «Макроекономіка», «Мікроекономіка», «Мультимедійні технології у фаховій діяльності», «Сучасні економічні теорії» тощо.

**Постреквізити вивчення дисципліни:** «Економічна кібернетика», «Адаптивні моделі економіки», «Моделювання економіки» тощо.



## 2.4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

освітня програма «Економічна кібернетика»

денна форма навчання

№ п/п	Змістові модулі	Кількість годин				
		Лекції (год.)	Семінари (практ. та лаборат.) заняття (год.)	Інд.-конс. робота під керівництвом викладача (год.)	СРС (год.)	Всього (год.)
<b>МОДУЛЬ I = 2 залікові кредити (60 год.)</b>						
<b>Змістовний модуль 1. МОДЕЛІ, СТРАТЕГІЇ ТА АРХІТЕКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ</b>						
T. 1	Основи електронного бізнесу	2	2		6	10
T. 2	Моделі та стратегії електронного бізнесу	2	2		6	10
T. 3	Роль Інтернету в розвитку електронного бізнесу	2	2		6	10
T. 4	Інформаційні системи в масштабах підприємства	2	2		6	10
T.5	Безпека та контроль при здійсненні електронної комерції	2	1		7	10
T.6	Системи оплат та електронний продаж товарів	2	1		7	10
Всього по модулю:		12	10		38	60
Форма контролю: модульна контрольна робота (за рахунок практичного заняття - 40хв.)						
<b>МОДУЛЬ II = 2 залікові кредити (60 год.)</b>						
<b>Змістовний модуль 2. ЛОГІСТИКА КОМЕРЦІЙНОГО ЦИКЛУ В ЕЛЕКТРОННІЙ КОМЕРЦІЇ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ</b>						
T. 7	Використання електронного бізнесу	2	2		10	14
T. 8	Електронні закупівлі. Бізнес-Аналітика	2	2	2	10	16
T. 9	Управління взаєминами із покупцями	2	2		10	14
T. 10	Здійснення електронного бізнесу	4	2		10	16
Всього по модулю:		10	8	2	40	60
Форма контролю: модульна контрольна робота (за рахунок практичного заняття - 40хв.)						
Форма підсумкового контролю – залік						
Разом годин з курсу:		22	18	2	78	120

**СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
освітня програма «Економічна кібернетика»  
заочна форма навчання

№ п/п	Змістові модулі	Кількість годин				Всього (год.)
		Лекції (год.)	Семінари (практ. та лаборат.) заняття (год.)	Інд.-конс. робота під керівництвом викладача (год.)	СРС (год.)	
<b>МОДУЛЬ I = 1 заліковий кредит (60 год.)</b>						
<b>Змістовний модуль 1. МОДЕЛІ, СТРАТЕГІЇ ТА АРХІТЕКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ</b>						
T. 1	Основи електронного бізнесу				10	10
T. 2	Моделі та стратегії електронного бізнесу	1			9	10
T. 3	Роль Інтернету в розвитку електронного бізнесу				10	10
T. 4	Інформаційні системи в масштабах підприємства		1		9	10
T.5	Безпека та контроль при здійсненні електронної комерції				10	10
T.6	Системи оплат та електронний продаж товарів				10	10
Всього по модулю:		1	1		58	60
<b>МОДУЛЬ II = 1 заліковий кредит (60 год.)</b>						
<b>Змістовний модуль 2. ЛОГІСТИКА КОМЕРЦІЙНОГО ЦИКЛУ В ЕЛЕКТРОННІЙ КОМЕРЦІЇ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ</b>						
T. 7	Використання електронного бізнесу				14	14
T. 8	Електронні закупівлі. Бізнес-Аналітика			2	14	16
T. 9	Управління взаєминами із покупцями				16	16
T. 10	Здійснення електронного бізнесу	1	1		12	14
Всього по модулю:		1	1	2	56	60
Форма контролю: модульна контрольна робота (за рахунок практичного заняття - 40хв.)						
Форма підсумкового контролю – залік						
Разом годин з курсу:		2	2	2	114	120

### 3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ЗМІСТОВИМИ МОДУЛЯМИ

#### Змістовний модуль 1. МОДЕЛІ, СТРАТЕГІЇ ТА АРХІТЕКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ

##### Тема 1. Основи електронного бізнесу

###### План лекційного заняття

1. Мережна економіка в інформаційному суспільстві
2. Що таке електронний бізнес?
3. Види електронного бізнесу
4. Види електронних фінансових послуг
5. Започаткування електронного бізнесу
6. Характеристики ведення електронного бізнесу

###### План лабораторного заняття

1. Започаткування електронного бізнесу

###### План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Аспекти, переваги та виклики для електронного бізнесу.

###### Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення електронного бізнесу й охарактеризуйте електронний бізнес у глобальній перспективі.
2. Опишіть основні напрями розвитку сучасного електронного бізнесу.
3. Які сфери підприємницької діяльності, що здійснюються в кібернетичному просторі, охоплює електронний бізнес?
4. Дайте визначення таких термінів, як електронна комерція та електронний магазин.
5. Назвіть основні моделі електронного бізнесу.
6. Опишіть стратегію електронного бізнесу.
7. Що таке системна інтеграція?
8. Дайте коротку характеристику основних переваг електронної комерції.
9. Охарактеризуйте переваги й недоліки електронної комерції.
10. Проаналізуйте темпи зростання електронного бізнесу в Україні за останній період.

###### Рекомендовані літературні джерела:

Основна: [1,2,3]

Допоміжна: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Електронні інформаційні джерела: [1,2,3,4,5]

##### Тема 2. Моделі та стратегії електронного бізнесу

###### План лекційного заняття

1. Бізнес-моделі в інтернет-бізнесі
2. Форми взаємодії в електронному бізнесі
3. Бізнес-стратегії
4. Пристосування стратегії електронного бізнесу до корпоративної стратегії

###### План лабораторного заняття

1. Побудувати опис стартапа за характеристиками в бізнесі моделей B2B, B2C, C2C, C2B, B2A, C2A, G2A, G2G, B2G та G2B

###### План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Яка із вищезазначених бізнес-моделей є найрозвиненішою в Україні? Яка бізнес-модель є найменш розвиненою в Україні? Поясніть свою думку.

###### Питання для самоконтролю

1. Назвіть основні характеристики бізнесі моделей B2B, B2C, C2C, C2B, B2A, C2A, G2A, G2G, B2G та G2B.

2. Яка із вищезазначених бізнес-моделей є найрозвиненішою в Україні? Яка бізнес-модель є найменш розвиненою в Україні? Поясніть свою думку.
3. Проаналізуйте взаємодію суб'єктів в електронному бізнесі.
4. Опишіть форми взаємодії в електронному бізнесі.
5. Як поділяються бізнесстратегії в електронному бізнесі?
6. На які категорії поділяють фірми в електронному бізнесі?
7. Охарактеризуйте інноваційні форми стратегії компаній. Які актуальні проблеми потрібно розв'язати на сьогоднішній час?

**Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [1,2,3]

Допоміжна: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Електронні інформаційні джерела: [1,2,3,4,5]

**Тема 3. Роль Інтернету в розвитку електронного бізнесу**

**План лекційного заняття**

1. Глобальна мережа Інтернет. Основні поняття
2. Інтернет-технології та сервіси
3. Призначення комп'ютерних мереж Інтранет та Екстранет
4. Віртуальні приватні мережі
5. Інтернет як база електронного бізнесу

**План лабораторного заняття**

1. Інтернет як база електронного бізнесу
2. Інтернет-технології та сервіси
3. Призначення комп'ютерних мереж Інтранет та Екстранет
4. Віртуальні приватні мережі

**План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Які основні напрями використання Інтернету для електронного бізнесу?
2. Чому без Інтернету та розвитку інтернет-технологій і сервісів розвиток електронного бізнесу неможливий?

**Питання для самоконтролю**

1. Дайте коротку характеристику основних понять Інтернету.
2. Що являє собою сьогодні глобальна мережа Інтернет?
3. Опишіть технології та способи використання Інтернету.
4. Охарактеризуйте відмінності між Інтранетом та Екстранетом.
5. Проаналізуйте технологію віртуальних приватних мереж.
6. Як поділяють мережі за призначенням VPN?
7. Які переваги й недоліки VPN?
8. Які основні напрями використання Інтернету для електронного бізнесу?
9. Чому без Інтернету та розвитку інтернет-технологій і сервісів розвиток електронного бізнесу неможливий?

**Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [1,2,3]

Допоміжна: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Електронні інформаційні джерела: [1,2,3,4,5]

**Тема 4. Інформаційні системи в масштабах підприємства**

**План лекційного заняття**

1. Інформаційні системи класу ERP
2. Інформаційні системи класу SCM
3. Інформаційні системи класу CRM
4. Колаборативні та внутрішні системи підприємства
5. Особливості інформаційного рішення для електронного бізнесу і комерції

### **План лабораторного заняття**

1. Інформаційні системи класу ERP
2. Інформаційні системи класу SCM
3. Інформаційні системи класу CRM
4. Колаборативні та внутрішні системи підприємства
5. Особливості інформаційного рішення для електронного бізнесу і комерції

### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Охарактеризуйте системи в масштабах підприємства чи будь-які інформаційні системи, які розгортаються в межах підприємства.
2. Опишіть систему ERP та дайте їй коротку характеристику.

### **Питання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте системи в масштабах підприємства чи будь-які інформаційні системи, які розгортаються в межах підприємства.
2. Опишіть систему ERP та дайте їй коротку характеристику.
3. Для чого використовують колаборативні і внутрішні системи підприємства?
4. Наведіть приклад співпраці (колабораціонізм) з клієнтами.
5. У чому полягає співпраця з постачальниками?
6. У чому полягає співпраця з персоналом?
7. У чому полягає співпраця з конкурентами?

### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [1,2,3]

Допоміжна: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Електронні інформаційні джерела: [1,2,3,4,5]

## **Тема 5. Безпека та контроль при здійсненні електронної комерції**

### **План лекційного заняття**

1. Правила безпеки при здійсненні платежів в Інтернеті
2. Інформаційна безпека та система захисту мереж

### **План лабораторного заняття**

1. Правила безпеки при здійсненні платежів в Інтернеті
2. Інформаційна безпека та система захисту мереж

### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. У чому полягають інформаційна безпека та система захисту мереж?
2. Наведіть приклад факторів впливу безпеки на комп'ютерні мережі.

### **Питання для самоконтролю**

1. Опишіть правила безпеки платежів в Інтернеті.
2. У чому полягають інформаційна безпека та система захисту мереж?
3. Охарактеризуйте джерела розповсюдження загроз в інформаційній безпеці.
4. Наведіть приклад факторів впливу безпеки на комп'ютерні мережі.
5. Дайте коротку характеристику систем захисту мереж.
6. Які системи потрібно використовувати для надійності збереження інформації?
7. Охарактеризуйте призначення протоколів захисту комерційної інформації в глобальній мережі.

### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [1,2,3]

Допоміжна: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Електронні інформаційні джерела: [1,2,3,4,5]

## **Тема 6. Системи оплат та електронний продаж товарів**

### **План лекційного заняття**

1. Характеристики готівкових грошей
2. Види платіжних систем

3. Операції з електронними грошима
4. Переваги та недоліки електронних грошей
5. Електронний магазин. Електронний аукціон

#### **План лабораторного заняття**

1. Електронний магазин.
2. Операції з електронними грошима
3. Електронний аукціон

#### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Сформулюйте умови проведення операцій купівлі-продажу в ВАС.
2. Опишіть структуру вимог проведення оплат і номенклатури товарів інформаційної системи ВАС. Наведіть (сформулюйте) приклад таких вимог.
3. Охарактеризуйте основні сфери діяльності електронної комерції.
4. Поясніть, як можна знайти в Інтернеті адреси електронних магазинів та аукціонів.
5. Поясніть відмінності між електронним магазином, електронним аукціоном та електронним торговельним майданчиком.
6. Наведіть класифікацію електронних магазинів.
7. Наведіть основні функції автоматизованого магазину.
8. Наведіть основні функції торговельної інтернет-системи.
9. Наведіть способи оплати за товар та його доставки при купівлі в електронному магазині.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Дайте коротку характеристику готівкових розрахунків.
2. Опишіть види платіжних систем.
3. Проаналізуйте системи, які використовують Smart-card.
4. Охарактеризуйте операції з електронними грошима.
5. Назвіть переваги й недоліки цифрових грошей.
6. Охарактеризуйте продаж товарів за допомогою електронних магазинів.
7. Дайте коротку характеристику електронних аукціонів.
8. Опишіть електронні торговельні майданчики та принцип їхньої роботи.
9. Як здійснюють електронний продаж товарів?
10. Сформулюйте умови проведення операцій купівлі-продажу в ВАС.
11. Охарактеризуйте основні сфери діяльності електронної комерції.
12. Поясніть, як можна знайти в Інтернеті адреси електронних магазинів та аукціонів.
13. Поясніть відмінності між електронним магазином, електронним аукціоном та електронним торговельним майданчиком.
14. Наведіть класифікацію електронних магазинів.
15. Наведіть основні функції автоматизованого магазину.
16. Наведіть основні функції торговельної інтернет-системи.
17. Наведіть способи оплати за товар та його доставки при купівлі в електронному магазині.
18. Охарактеризуйте переваги й недоліки електронного магазину над звичайним.
19. Наведіть особливості електронного аукціону.
20. Визначте основні види електронних аукціонів.
21. Для чого створюють електронні аукціони?

#### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Електронні інформаційні джерела: [6,7,8,9]

## ***Змістовний модуль 2. ЛОГІСТИКА КОМЕРЦІЙНОГО ЦИКЛУ В ЕЛЕКТРОННІЙ КОМЕРЦІЇ ТА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ***

### **Тема 7. Використання електронного бізнесу**

#### **План лекційного заняття**

1. Зміна напрямку бізнес-діяльності з переходом до електронної комерції
2. Традиційний та електронний комерційні цикли
3. Нові продукти в мережі
4. Практичні приклади поєднання традиційної та електронної комерції

#### **План лабораторного заняття**

1. Зміна напрямку бізнес-діяльності з переходом до електронної комерції
2. Традиційний та електронний комерційні цикли
3. Нові продукти в мережі
4. Практичні приклади поєднання традиційної та електронної комерції

#### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Назвіть різницю між етапами традиційного та електронного продажу.
2. Як змінюється ланцюжок між учасниками торговельного процесу при використанні електронного бізнесу?
3. Назвіть методи використання Інтернету підприємствами для отримання прибутку в мережі

#### **Питання для самоконтролю**

1. Назвіть різницю між етапами традиційного та електронного продажу.
2. Як змінюється ланцюжок між учасниками торговельного процесу при використанні електронного бізнесу?
3. Назвіть методи використання Інтернету підприємствами для отримання прибутку в мережі
4. Зміна напрямку бізнес-діяльності з переходом до електронної комерції
5. Традиційний та електронний комерційні цикли
6. Нові продукти в мережі
7. Практичні приклади поєднання традиційної та електронної комерції

#### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Електронні інформаційні джерела: [6,7,8,9]

### **Тема 8. Електронні закупівлі. Бізнес-Аналітика**

#### **План лекційного заняття**

1. Особливості процесу електронних закупівель
2. Бізнес-аналітика. Функції та переваги (BI)
3. Технології використання BI
4. BI vs ERP
5. Нові тенденції розвитку BI в Україні

#### **План лабораторного заняття**

1. Особливості процесу електронних закупівель
2. Бізнес-аналітика. Функції та переваги (BI)
3. Технології використання BI
4. BI vs ERP
6. Визначте інструменти бізнес-аналізу, які використовує підприємство.
7. Визначте результати, які отримало підприємство від запровадження бізнес-аналізу.

#### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Визначте інструменти бізнес-аналізу, які використовує підприємство.
2. Визначте результати, які отримало підприємство від запровадження бізнес-аналізу.

### **План індивідуально-консультативної роботи**

1. Написання реферату та підготовка на його основі доповіді і презентації роботи.

#### **Питання для самоконтролю**

5. Нові тенденції розвитку ВІ в Україні

#### **Запитання для самоперевірки:**

1. Поясніть сутність електронних закупівель.
2. Назвіть характерні риси електронних закупівель.
3. Проаналізуйте переваги й недоліки електронних закупівель.
4. Проаналізуйте схему електронних закупівель. Як її можна оптимізувати?
5. Назвіть ключові можливості для бізнес-аналізу.
6. Які переваги в роботі надають інструменти бізнес-аналізу порівняно з традиційними?
7. Проаналізуйте переваги, недоліки та зв'язок з аналізом даних ВІ та ERP.
8. Як оцінити ефективність запровадження інструментів бізнес-аналізу?

#### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Електронні інформаційні джерела: [6,7,8,9]

### **Тема 9. Управління взаєминами із покупцями**

#### **План лекційного заняття**

1. Стратегія і концепція CRM в управлінні бізнесом підприємства
2. Інструменти CRM
3. CRM- технології
4. Класифікація CRM-систем

#### **План лабораторного заняття**

1. Як у компанії «Матимекс» реалізовано принцип доступу до інформації єдиної БД у будь-який час, з будь-якого місця?
2. Які переваги для бізнесу надає використання концепції єдиного інформаційного простору?
3. Чим обумовлено зменшення операційних витрат і трудовитрат у компанії після впровадження системи CRM?

#### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Наведіть структуру системи CRM для задач розподілу ресурсів і задач вибору на основі методів експертних оцінок.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Дайте визначення поняття лояльності клієнтів до підприємства.
2. Яку роль відіграють засоби комунікації з клієнтом у реалізації CRM-концепції підприємства?
3. Проаналізуйте результати для бізнесу від реалізації клієнт-орієнтованого підходу.
4. Охарактеризуйте основні принципи ІТ, які підтримують CRM-стратегію.
5. Порівняйте використання різних CRM-технологій: їх головне завдання; автоматизацію бізнес-процесів, ІТ-інструменти, які використовуються.
6. Охарактеризуйте джерела накопичення інформації з історії взаємовідносин з клієнтом у CRM-системі. Яке призначення інформації з історії взаємовідносин?

#### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Електронні інформаційні джерела: [6,7,8,9]

### **Тема 10. Здійснення електронного бізнесу**

1. Електронний маркетинг і реклама



2. Показники вимірювання виконання в електронній торгівлі
3. Приватність, законність та питання податків в електронній торгівлі
4. Електронна торгівля і малий бізнес

#### **План лабораторного заняття**

1. Електронний маркетинг і реклама
2. Показники вимірювання виконання в електронній торгівлі
3. Приватність, законність та питання податків в електронній торгівлі
4. Електронна торгівля і малий бізнес

#### **План самостійної роботи здобувачів вищої освіти**

1. Охарактеризуйте сучасний стан ринку електронної комерції у світі та в Україні.
2. Який онлайн-сервіс для підтримки малого і середнього бізнесу існує в Україні?
3. Проаналізуйте сучасні виклики для малого та середнього бізнесу в мережі Інтернет.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Якими засобами в Інтернеті можна проводити маркетингові дослідження?
2. Опишіть основні методи маркетингових досліджень в мережі Інтернет.
3. Назвіть об'єкти дослідження на інтернет-ринку.
4. Назвіть основні форми реклами інтернет-маркетингу.
5. Що таке банер?
6. Які основні методи реклами слід використовувати при рекламі електронного магазину?
7. Як знайти цільову аудиторію для поширення електронних повідомлень?
8. У чому полягає основна особливість маркетингу в Інтернеті?
9. Дайте визначення ефективності електронної торгівлі.
10. Назвіть критерії ефективності електронної торгівлі.
11. Як визначається економічна ефективність електронної торгівлі?
12. Назвіть показники електронної торгівлі.
13. Які аспекти ефективності електронної торгівлі характеризують маркетингові показники?
14. Яке правове підґрунтя для здійснення електронної комерції існує в Україні?
15. Як законодавчо забезпечуються права споживачів онлайн-послуг?
16. В якості яких суб'єктів господарської діяльності можуть бути зареєстровані інтернет-магазини?
18. Назвіть органи державного контролю та нагляду за діяльністю інтернет-магазинів.
19. Як власники інтернетмагазинів гарантують безпеку збереження персональних даних клієнтів?

#### **Рекомендовані літературні джерела:**

Основна: [4,5]

Допоміжна: [9,10,11,12,13,14]

Електронні інформаційні джерела: [6,7,8,9]

#### 4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Загальний розподіл балів, які здобувач вищої освіти може отримати в межах 100-бальної системи оцінювання, представлено в табл.4.1.

Таблиця 4.1

**Розподіл балів з навчальної дисципліни  
«Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2  
Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного  
бізнесу)»  
денна форма навчання**

Модулі	Модуль 1 - (18 балів)						Контрольний захід №1	екза мен 50 балів  Загальна оцінка з курсу = 50 балів + 50 балів (залік)	
Загальна кількість балів за модулем №1	8								10
Теми	<b>T.1</b>	<b>T.2</b>	<b>T.3</b>	<b>T.4</b>	<b>T.5</b>	<b>T.6</b>			
Відповідь на семінарському занятті	2	2	2	1	1				
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи								
Модулі	Модуль 2 - (32 бали)						Контрольний захід №1		
Загальна кількість балів за модулем №2	8								10
Теми	<b>T.7</b>	<b>T.8</b>	<b>T.9</b>	<b>T.10</b>					
Відповідь на семінарських заняттях	2	2	2	2					
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи								
Індивідуальна робота	9								
Комп'ютерне тестування	5								

**Розподіл балів з навчальної дисципліни**

**«Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2 Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного бізнесу)»  
заочна форма навчання**

Модулі	Модуль 1 – (10 балів)						Екзаме н - 50 балів Загальна оцінка з курсу = 50 балів + 50 балів (залік)	
Загальна кількість балів за модулем №1	10							Контрольний захід №1
Теми	T.1	T.2	T.3	T.4	T.5	T.6		
Відповідь на семінарському занятті				10				
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи							
Модулі	Модуль 2 - (40 балів)						Контрольний захід №1	
Загальна кількість балів за модулем №2	10							15
Теми	T.6	T.7	T.8	T.9	T.10			
Відповідь на семінарських заняттях					10			
Індивідуальна робота	15							
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи							

**Критерії оцінювання роботи здобувачів вищої освіти на семінарському занятті.**

Лабораторні роботи передбачають обговорення питань теми, розгляд нормативно-правової бази, проведення дискусій з основних проблем і питань, які розглядаються на семінарському занятті. Робота на семінарському (практичному) занятті передбачає усне та письмове опитування, роботу в групах, дискусії. Максимальна кількість балів, отримана здобувачем вищої освіти на семінарському занятті становить 2 бали за тему 1,2,3,6,7, 8,9,10 та 1 бал за теми 4,5,6.

Здобувачі вищої освіти заочної форми навчання опрацьовують матеріал курсу «Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2 Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного бізнесу)» в основному шляхом самостійного вивчення. При підготовці здобувачі вищої освіти повинні вивчати нормативні акти, користуватися навчальними посібниками, що рекомендуються по темах, опорним конспектом лекцій. Завдання для виконання самостійної та індивідуальної роботи здобувачам вищої освіти заочної форми навчання видаються під час проведення установчої лекції. Максимальна кількість балів, отримана здобувачем вищої освіти на лабораторній роботі становить 10 балів. Під час проведення сесії під керівництвом викладача здобувачі вищої освіти систематизують знання з курсу. Контроль за рівнем знань та умінь з предмету здійснюється шляхом проведення аудиторної контрольної роботи, індивідуальної роботи та заліку.

Самостійна робота здобувачів вищої освіти полягає в опрацюванні проблемних теоретичних та практичних питань. Виконання самостійної роботи оцінюється під час проведення лабораторного заняття у вигляді опитування в тому числі за питаннями, які виносяться на самостійну роботу.

**Шкала оцінювання роботи здобувачів вищої освіти під час виконання лабораторної роботи  
денна форма навчання**

<b>Кількість балів</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
2	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.
1	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.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

<b>Кількість балів</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
1	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.
0,1	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.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

**Шкала оцінювання роботи здобувачів вищої освіти під час виконання лабораторної роботи  
заочна форма навчання**

<b>Кількість балів</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
9-10	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.
6-8	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 більшу половину тестових завдань.
4-5	Поверхнево володіє навчальним матеріалом, та поверхнево розуміє зміст

	теоретичних питань та практичних завдань. Правильно вирішив половину тестових завдань.
1-3	Поверхнево володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Правильно вирішив меншу половину тестових завдань.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

### Критерії оцінювання контрольних робіт.

Формою проміжного поточного контролю є контрольні роботи, які проводяться у письмовій формі та кожна з яких оцінюється від 0 до 10 балів. Для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання аудиторна контрольна робота оцінюється від 0 до 15 балів.

Таблиця 4.3

### Розподіл балів за різні види завдань в межах контрольної роботи денна форма навчання

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	4 (2×2)
Тестовий блок	6 (20×0,3)
Всього	10

### Розподіл балів за різні види завдань в межах контрольної роботи заочна форма навчання

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	5 (2×2,5)
Тестовий блок	10 (20×0,5)
Всього	15

Таблиця 4.4

### Критерії оцінювання відповіді на теоретичне питання денна форма навчання

Критерії оцінювання	Кількість балів
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який у повному обсязі дав відповіді на теоретичне питання. При цьому використовував актуальну наукову термінологію, належним чином обґрунтовував свої думки та зробив узагальнені підсумки.	2
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який в основному розкрив зміст теоретичних питань. Проте, при висвітленні деяких питань не вистачало достатньої аргументації, допускалися при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.	1
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який дав поверхневу відповідь на всі теоретичні питання, допустив істотні помилки, оперував неактуальною застарілою інформацією або відповіді на питання відсутні взагалі.	0,5

### Критерії оцінювання відповіді на теоретичне питання

## заочна форма навчання

Критерії оцінювання	Кількість балів
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який у повному обсязі дав відповіді на всі теоретичні питання. При цьому використовував актуальну наукову термінологію, належним чином обґрунтував свої думки та зробив узагальнені підсумки.	2,5
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який в основному розкрив зміст теоретичних питань. Проте, при висвітленні деяких питань не вистачало достатньої аргументації, допускалися при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.	1,5-2
Оцінюється робота здобувача вищої освіти, який дав поверхневу відповідь на всі теоретичні питання, допустив істотні помилки, оперував неактуальною застарілою інформацією або відповіді на питання відсутні взагалі.	0,5-1

Таблиця 4.5

**Критерії оцінювання тестового блоку (закритої форми)**

Для денної форми навчання: 1 тестове завдання оцінюється в 0,3 бали ( $20 \cdot 0,3 = 6$  балів)

Для заочної форми навчання: 1 тестове завдання оцінюється в 2 бали ( $20 \cdot 2 = 10$  балів)

**Критерії оцінювання індивідуальної роботи.**

Індивідуальна робота проводиться у формі реферату та його презентації і оцінюється від 0 до 9 балів. Комп'ютерне тестування оцінюється в 5 балів та плюсується до балів з індивідуальної роботи. Загальна кількість балів за виконання індивідуальної роботи становить 14 балів (9+5).

Таблиця 4.6

**Шкала оцінювання індивідуальної роботи здобувачів вищої освіти  
денна форма навчання**

Кількість балів	Критерії оцінювання
8-9	Послідовність, логічність написання реферату, а також підготовка презентації та, відповідно, його захист, а також виокремлення з різних джерел основних положень, які структурно об'єднані, проаналізовані та узагальнені висновками.
6-7	Послідовність, логічність написання реферату, але без підготовки презентації.
0-5	Здача індивідуальної роботи невчасно.

**Шкала оцінювання індивідуальної роботи здобувачів вищої освіти  
заочна форма навчання**

Кількість балів	Критерії оцінювання
10-15	Послідовність, логічність написання реферату, а також підготовка презентації та, відповідно, його захист, а також виокремлення з різних джерел основних положень, які структурно об'єднані, проаналізовані та узагальнені висновками.
1-9	Послідовність, логічність написання реферату, але без підготовки презентації.
0	Не написано реферат та не зроблено презентацію по ньому

Підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за результатами поточного контролю (від 0 до 50 балів) та екзамену (від 0 до 50 балів). Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання є отримання не менше 25 балів за поточний контроль та 25 балів за підсумковий контроль у формі заліку.

Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в національну шкалу та шкалу за системою ЄКТС здійснюється в такому порядку:

Таблиця 4.7

**Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами й критеріями оцінювання**

Сума балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою
					Екзамен
90-100	A	відмінно	Здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили.	високий (творчий)	відмінно
80-89	B	дуже добре	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна.	достатній (конструктивно-варіативний)	добре
70-79	C	добре	Здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок.		
60-69	D	задовільно	Здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих.	середній (репродуктивний)	задовільно
50-59	E	достатньо	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні.		

35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів.		

Переведення даних 50-бальної шкали оцінювання в національну шкалу та шкалу ЄКТС для навчальної дисципліни з підсумковим контролем у формі заліку здійснюється відповідно до таблиці 5.8.

Таблиця 4.8

Таблиця відповідності шкали ЄКТС (за 50-бальною шкалою) національній шкалі оцінювання академічної успішності

Сума балів	Оцінка ЄКТС	За національною шкалою	Критерії оцінювання	Залік
45-50	A	відмінно	Високий (творчий)	зараховано
40-44	B	добре	Достатній (конструктивно - варіативний)	
35-39	C			
30-34	D	задовільно	Середній (репродуктивний)	
25-29	E			
17-24	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	Низький (рецептивно-продуктивний)	не зараховано
0-16	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту		

Результати складання заліку оцінюються за чотирибальною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») і вносяться у відомість обліку успішності здобувача вищої освіти, залікову книжку, індивідуальний навчальний план здобувача вищої освіти (крім «незадовільно» і «не зараховано»).

## 5. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни «Електронний бізнес (М.1 Моделі, стратегії та архітектура електронного бізнесу, М.2 Логістика комерційного циклу в електронній комерції та здійснення електронного бізнесу)» є:

- відповіді на семінарських заняттях;
- написання звітів за результатами виконання лабораторних робіт;
- виконання самостійної роботи;
- доповіді;
- інші види індивідуальних та групових завдань;
- комп'ютерне тестування на платформі MOODLE УДФСУ;
- екзамен.

## 6. ФОРМИ ТА ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПОТОЧНОГО ТА



## ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Поточний контроль проводиться у формі контрольної роботи.

### Контрольні запитання по модулю І

1. Дайте визначення електронного бізнесу й охарактеризуйте електронний бізнес у глобальній перспективі.
2. Опишіть основні напрями розвитку сучасного електронного бізнесу.
3. Які сфери підприємницької діяльності, що здійснюються в кібернетичному просторі, охоплює електронний бізнес?
4. Дайте визначення таких термінів, як електронна комерція та електронний магазин.
5. Назвіть основні моделі електронного бізнесу.
6. Опишіть стратегію електронного бізнесу.
7. Що таке системна інтеграція?
8. Дайте коротку характеристику основних переваг електронної комерції.
9. Охарактеризуйте переваги й недоліки електронної комерції.
10. Проаналізуйте темпи зростання електронного бізнесу в Україні за останній період.
11. Назвіть основні характеристики бізнесу моделей B2B, B2C, C2C, C2B, B2A, C2A, G2A, G2G, B2G та G2B.
12. Яка із вищезазначених бізнес-моделей є найрозвиненішою в Україні? Яка бізнес-модель є найменш розвиненою в Україні? Поясніть свою думку.
13. Проаналізуйте взаємодію суб'єктів в електронному бізнесі.
14. Опишіть форми взаємодії в електронному бізнесі.
15. Як поділяються бізнесстратегії в електронному бізнесі?
16. На які категорії поділяють фірми в електронному бізнесі?
17. Охарактеризуйте інноваційні форми стратегії компаній. Які актуальні проблеми потрібно розв'язати на сьогоднішній час?
18. Дайте коротку характеристику основних понять Інтернету.
19. Що являє собою сьогодні глобальна мережа Інтернет?
20. Опишіть технології та способи використання Інтернету.
21. Охарактеризуйте відмінності між Інтранетом та Екстранетом.
22. Проаналізуйте технологію віртуальних приватних мереж.
23. Як поділяють мережі за призначенням VPN?
24. Які переваги й недоліки VPN?
25. Які основні напрями використання Інтернету для електронного бізнесу?
26. Чому без Інтернету та розвитку інтернет-технологій і сервісів розвиток електронного бізнесу неможливий?
27. Охарактеризуйте системи в масштабах підприємства чи будь-які інформаційні системи, які розгортаються в межах підприємства.
28. Опишіть систему ERP та дайте її коротку характеристику.
29. Для чого використовують колаборативні і внутрішні системи підприємства?
30. Наведіть приклад співпраці (колабораціонізм) з клієнтами.
31. У чому полягає співпраця з постачальниками?
32. У чому полягає співпраця з персоналом?
33. У чому полягає співпраця з конкурентами?
34. Опишіть правила безпеки платежів в Інтернеті.
35. У чому полягають інформаційна безпека та система захисту мереж?
36. Охарактеризуйте джерела розповсюдження загроз в інформаційній безпеці.
37. Наведіть приклад факторів впливу безпеки на комп'ютерні мережі.
38. Дайте коротку характеристику систем захисту мереж.
39. Які системи потрібно використовувати для надійності збереження інформації?
40. Охарактеризуйте призначення протоколів захисту комерційної інформації в глобальній мережі.
41. Дайте коротку характеристику готівкових розрахунків.

42. Опишіть види платіжних систем.
43. Проаналізуйте системи, які використовують Smart-card.
44. Охарактеризуйте операції з електронними грошима.
45. Назвіть переваги й недоліки цифрових грошей.
46. Охарактеризуйте продаж товарів за допомогою електронних магазинів.
47. Дайте коротку характеристику електронних аукціонів.
48. Опишіть електронні торговельні майданчики та принцип їхньої роботи.
49. Як здійснюють електронний продаж товарів?

### **Контрольні запитання по модулю II**

1. Назвіть різницю між етапами традиційного та електронного продажу.
2. Як змінюється ланцюжок між учасниками торговельного процесу при використанні електронного бізнесу?
3. Назвіть методи використання Інтернету підприємствами для отримання прибутку в мережі.
4. Поясніть сутність електронних закупівель.
5. Назвіть характерні риси електронних закупівель.
6. Проаналізуйте переваги й недоліки електронних закупівель.
7. Проаналізуйте схему електронних закупівель. Як її можна оптимізувати?
8. Назвіть ключові можливості для бізнес-аналізу.
9. Які переваги в роботі надають інструменти бізнес-аналізу порівняно з традиційними?
10. Проаналізуйте переваги, недоліки та зв'язок з аналізом даних BI та ERP.
11. Як оцінити ефективність запровадження інструментів бізнес-аналізу?
12. Дайте визначення поняття лояльності клієнтів до підприємства.
13. Яку роль відіграють засоби комунікації з клієнтом у реалізації CRM-концепції підприємства?
14. Проаналізуйте результати для бізнесу від реалізації клієнт-орієнтованого підходу.
15. Охарактеризуйте основні принципи IT, які підтримують CRM-стратегію.
16. Порівняйте використання різних CRM-технологій: їх головне завдання; автоматизацію бізнес-процесів, IT-інструменти, які використовуються.
17. Охарактеризуйте джерела накопичення інформації з історії взаємовідносин з клієнтом у CRM-системі. Яке призначення інформації з історії взаємовідносин?
18. Охарактеризуйте сучасний стан ринку електронної комерції у світі та в Україні.
19. Який онлайн-сервіс для підтримки малого і середнього бізнесу існує в Україні?
20. Проаналізуйте сучасні виклики для малого та середнього бізнесу в мережі Інтернет.
21. Якими засобами в Інтернеті можна проводити маркетингові дослідження?
22. Опишіть основні методи маркетингових досліджень в мережі Інтернет.
23. Назвіть об'єкти дослідження на інтернет-ринку.
24. Назвіть основні форми реклами інтернет-маркетингу.
25. Що таке банер?
26. Які основні методи реклами слід використовувати при рекламі електронного магазину?
27. Як знайти цільову аудиторію для поширення електронних повідомлень?
28. У чому полягає основна особливість маркетингу в Інтернеті?
29. Дайте визначення ефективності електронної торгівлі.
30. Назвіть критерії ефективності електронної торгівлі.
31. Як визначається економічна ефективність електронної торгівлі?
32. Назвіть показники електронної торгівлі.

33. Які аспекти ефективності електронної торгівлі характеризують маркетингові показники?
34. Яке правове підґрунтя для здійснення електронної комерції існує в Україні?
35. Як законодавчо забезпечуються права споживачів онлайн-послуг?
36. В якості яких суб'єктів господарської діяльності можуть бути зареєстровані інтернет-магазини?
37. Назвіть органи державного контролю та нагляду за діяльністю інтернет-магазинів.
38. Як власники інтернетмагазинів гарантують безпеку збереження персональних даних клієнтів?

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену

**Перелік питань до підсумкового контролю**

1. Дайте визначення електронного бізнесу й охарактеризуйте електронний бізнес у глобальній перспективі.
2. Опишіть основні напрями розвитку сучасного електронного бізнесу.
3. Які сфери підприємницької діяльності, що здійснюються в кібернетичному просторі, охоплює електронний бізнес?
4. Дайте визначення таких термінів, як електронна комерція та електронний магазин.
5. Назвіть основні моделі електронного бізнесу.
6. Опишіть стратегію електронного бізнесу.
7. Що таке системна інтеграція?
8. Дайте коротку характеристику основних переваг електронної комерції.
9. Охарактеризуйте переваги й недоліки електронної комерції.
10. Проаналізуйте темпи зростання електронного бізнесу в Україні за останній період.
11. Назвіть основні характеристики бізнесу моделей B2B, B2C, C2C, C2B, B2A, C2A, G2A, G2G, B2G та G2B.
12. Яка із вищезазначених бізнес-моделей є найрозвиненішою в Україні? Яка бізнес-модель є найменш розвиненою в Україні? Поясніть свою думку.
13. Проаналізуйте взаємодію суб'єктів в електронному бізнесі.
14. Опишіть форми взаємодії в електронному бізнесі.
15. Як поділяються бізнесстратегії в електронному бізнесі?
16. На які категорії поділяють фірми в електронному бізнесі?
17. Охарактеризуйте інноваційні форми стратегії компаній. Які актуальні проблеми потрібно розв'язати на сьогоднішній час?
18. Дайте коротку характеристику основних понять Інтернету.
19. Що являє собою сьогодні глобальна мережа Інтернет?
20. Опишіть технології та способи використання Інтернету.
21. Охарактеризуйте відмінності між Інтранетом та Екстранетом.
22. Проаналізуйте технологію віртуальних приватних мереж.
23. Як поділяють мережі за призначенням VPN?
24. Які переваги й недоліки VPN?
25. Які основні напрями використання Інтернету для електронного бізнесу?
26. Чому без Інтернету та розвитку інтернет-технологій і сервісів розвиток електронного бізнесу неможливий?
27. Охарактеризуйте системи в масштабах підприємства чи будь-які інформаційні системи, які розгортаються в межах підприємства.
28. Опишіть систему ERP та дайте її коротку характеристику.
29. Для чого використовують колаборативні і внутрішні системи підприємства?
30. Наведіть приклад співпраці (колабораціонізм) з клієнтами.
31. У чому полягає співпраця з постачальниками?
32. У чому полягає співпраця з персоналом?

33. У чому полягає співпраця з конкурентами?
34. Опишіть правила безпеки платежів в Інтернеті.
35. У чому полягають інформаційна безпека та система захисту мереж?
36. Охарактеризуйте джерела розповсюдження загроз в інформаційній безпеці.
37. Наведіть приклад факторів впливу безпеки на комп'ютерні мережі.
38. Дайте коротку характеристику систем захисту мереж.
39. Які системи потрібно використовувати для надійності збереження інформації?
40. Охарактеризуйте призначення протоколів захисту комерційної інформації в глобальній мережі.
41. Дайте коротку характеристику готівкових розрахунків.
42. Опишіть види платіжних систем.
43. Проаналізуйте системи, які використовують Smart-card.
44. Охарактеризуйте операції з електронними грошима.
45. Назвіть переваги й недоліки цифрових грошей.
46. Охарактеризуйте продаж товарів за допомогою електронних магазинів.
47. Дайте коротку характеристику електронних аукціонів.
48. Опишіть електронні торговельні майданчики та принцип їхньої роботи.
49. Як здійснюють електронний продаж товарів?
50. Назвіть різницю між етапами традиційного та електронного продажу.
51. Як змінюється ланцюжок між учасниками торговельного процесу при використанні електронного бізнесу?
52. Назвіть методи використання Інтернету підприємствами для отримання прибутку в мережі.
53. Поясніть сутність електронних закупівель.
54. Назвіть характерні риси електронних закупівель.
55. Проаналізуйте переваги й недоліки електронних закупівель.
56. Проаналізуйте схему електронних закупівель. Як її можна оптимізувати?
57. Назвіть ключові можливості для бізнес-аналізу.
58. Які переваги в роботі надають інструменти бізнес-аналізу порівняно з традиційними?
59. Проаналізуйте переваги, недоліки та зв'язок з аналізом даних BI та ERP.
60. Як оцінити ефективність запровадження інструментів бізнес-аналізу?
61. Дайте визначення поняття лояльності клієнтів до підприємства.
62. Яку роль відіграють засоби комунікації з клієнтом у реалізації CRM-концепції підприємства?
63. Проаналізуйте результати для бізнесу від реалізації клієнт-орієнтованого підходу.
64. Охарактеризуйте основні принципи IT, які підтримують CRM-стратегію.
65. Порівняйте використання різних CRM-технологій: їх головне завдання; автоматизацію бізнес-процесів, IT-інструменти, які використовуються.
66. Охарактеризуйте джерела накопичення інформації з історії взаємовідносин з клієнтом у CRM-системі. Яке призначення інформації з історії взаємовідносин?
67. Охарактеризуйте сучасний стан ринку електронної комерції у світі та в Україні.
68. Який онлайн-сервіс для підтримки малого і середнього бізнесу існує в Україні?
69. Проаналізуйте сучасні виклики для малого та середнього бізнесу в мережі Інтернет.
70. Як власники інтернетмагазинів гарантують безпеку збереження персональних даних клієнтів?
71. Якими засобами в Інтернеті можна проводити маркетингові дослідження?
72. Опишіть основні методи маркетингових досліджень в мережі Інтернет.
73. Назвіть об'єкти дослідження на інтернет-ринку.
74. Назвіть основні форми реклами інтернет-маркетингу.
75. Що таке банер?

76. Які основні методи реклами слід використовувати при рекламі електронного магазину?
77. Як знайти цільову аудиторію для поширення електронних повідомлень?
78. У чому полягає основна особливість маркетингу в Інтернеті?
79. Дайте визначення ефективності електронної торгівлі.
80. Назвіть критерії ефективності електронної торгівлі.
81. Як визначається економічна ефективність електронної торгівлі?
82. Назвіть показники електронної торгівлі.
83. Які аспекти ефективності електронної торгівлі характеризують маркетингові показники?
84. Яке правове підґрунтя для здійснення електронної комерції існує в Україні?
85. Як законодавчо забезпечуються права споживачів онлайн-послуг?
86. В якості яких суб'єктів господарської діяльності можуть бути зареєстровані інтернет-магазини?
87. Назвіть органи державного контролю та нагляду за діяльністю інтернет-магазинів.

## 7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна:

1. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12 липня 2001 р. №2664/111 // Відомості Верховної Ради України. – 2002. – №1. – С. 1.
2. Закон України «Про електронну комерцію» № 675-VIII від 03.09.2015 р. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.
3. Цивільний Кодекс України. Закон України// Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№40–44, с. 356.
4. Закон України «Про захист персональних даних» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, №34, с. 481.
5. Аалст ван дер В. Управление потоками работ: модели, методы и системы / Вил ванн дер Аалс, Кейс ванн Хей ; пер. с англ. В. А. Башкина, И. А. Ломазовой ; под ред. И. А. Ломазовой. – М. : Физматлит, 2019. –315 с. : ил.
6. Алексунин В. Электронная коммерция и маркетинг в Интернете / В. Алексунин, В. Родигина. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 216 с.
7. Ананьев О. М. Інформаційні системи і технології в комерційній діяльності: Підручник /О. М. Ананьев, В. М. Білик, Я. А. Гончарук. –Львів: Новий світ, 2016. – 584 с.
8. Апопій В. В. Організація торгівлі. Підручник 3-тє вид. /В. В. Апопій, І. П. Міщук; за редакцією В. В. Апопія. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 632 с.
9. Балабанов И. П. Электронная коммерция / И. П. Балабанов. –СПб.: Питер, 2019. – 336 с.
10. Грехов А.М. Электронный бизнес (Е-комерція): навчальний посібник / А. М. Грехов. – К.: Кондор, 2018. – 302 с.
11. Грехов А. М. Е-комерція./А. М. Грехов. – К.: Вид. Європейського ун-ту, 2016. – 212 с.

### Допоміжна (електронні джерела):

1. Competition Bureau Canada (2015), Bell Canada reaches agreement with Competition Bureau over online reviews, <http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03992.html> (accessed on 14 February 2019).
2. Competition Bureau Canada (2015), The Deceptive Marketing Practices Digest Volume 1, [https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/cb-digest-deceptive-marketinge.pdf/\\$FILE/cb-digest-deceptive-marketing-e.pdf](https://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/vwapj/cb-digest-deceptive-marketinge.pdf/$FILE/cb-digest-deceptive-marketing-e.pdf) (accessed on 5 September 2018).
3. Czech Market Surveillance Authority (2019), Communications with the Secretariat.
4. Danish Consumer Ombudsman (2015), Guidelines on publication of user reviews, <https://www.consumerombudsman.dk/media/49717/guidelines.pdf> (accessed on 4 February 2019).
5. DGCCRF (2018), Les faux avis de consommateurs sur les plateformes numériques, <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/faux-avis-consommateurs-sur-plateformes-numeriques> (accessed on 13 March 2019).
6. EC (2019), New Deal for Consumers, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-19-1755\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-19-1755_en.htm) (accessed on 19 June 2019).
7. EC (2016), Guidance on the Implementation of Directive 2005/29/EC on Unfair Commercial Practices, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163> (accessed on 19 June 2019).
8. EC (2016), Key principles for comparison tools, [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/key\\_principles\\_for\\_comparison\\_tools\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/key_principles_for_comparison_tools_en.pdf) (accessed on 1 February 2019). [23] European Parliament (n.d.), EU Directive on Unfair Commercial Practices, <https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029> (accessed on 19 June 2019).
9. GVH (2018), Competition supervision procedure started against Hermina Center Inगतlanforgalmazó Kft, [http://www.gvh.hu/en/press\\_room/press\\_releases/press\\_releases\\_2018/competition\\_proceeding\\_has\\_been\\_initiated\\_against\\_.html](http://www.gvh.hu/en/press_room/press_releases/press_releases_2018/competition_proceeding_has_been_initiated_against_.html) (accessed on 7 February 2019).

10. ICPEN (2016), "ICPEN Guidelines for Traders and Marketing Professionals", <https://www.icpen.org/sites/default/files/2017-06/ICPEN-OREGuidelines%20for%20Traders%20and%20Marketers-JUN2016.pdf> (accessed on 5 September 2018).
11. ICPEN (2016), Online reviews and endorsements: ICPEN guidelines for review administrator.
12. International Organization for Standardization (2018), ISO 20488:2018 - Online consumer reviews -- Principles and requirements for their collection, moderation and publication, <https://www.iso.org/standard/68193.html> (accessed on 4 February 2019).
13. Légifrance (2017), Décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs, <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/9/29/ECOC1716649D/jo/texte> (accessed on 6 February 2019).
14. MOZ (2019), Local Search Ranking Factors Study 2018, <https://moz.com/local-search-rankingfactors> (accessed on 21 June 2019).
15. NAD (2019), NAD Guidance on the Use of Consumer Reviews in Advertising.
16. New York State Attorney General (2013), A.G. Schneiderman Announces Agreement With 19 Companies To Stop Writing Fake Online Reviews And Pay More Than \$350,000 In Fines, <https://ag.ny.gov/press-release/ag-schneiderman-announces-agreement-19-companies-stopwriting-fake-online-reviews-and> (accessed on 14 February 2019).
17. Norway Consumer Authority (2016), User reviews in marketing, <https://www.forbrukertilsynet.no/english/guidelines/user-reviews-in-marketing> (accessed on 1 February 2019).

#### **Електронні інформаційні джерела:**

1. ACCC (2018), Meriton to pay \$3 million for misleading consumers on TripAdvisor, <https://www.accc.gov.au/media-release/meriton-to-pay-3-million-for-misleading-consumerson-tripadvisor> (accessed on 4 February 2019).
2. ACCC (2017), Aveling Homes ordered to pay penalties of \$380,000 for misleading review websites, <https://www.accc.gov.au/media-release/aveling-homes-ordered-to-pay-penalties-of380000-for-misleading-review-websites> (accessed on 6 February 2019).
3. ACCC (2013), Online reviews-a guide for business and review platforms, <https://www.accc.gov.au/system/files/Online%20reviews%E2%80%94a%20guide%20for%20business%20and%20review%20platforms.pdf> (accessed on 1 February 2019).
4. ACM (2017), ACM calls for increased transparency in online reviews, <https://www.acm.nl/en/publications/publication/17222/ACM-calls-for-increasedtransparency-in-online-reviews>.
5. ACM (2017), Review on online review, <http://www.acm.nl>. [6]
6. ASA (2018), ASA ruling on Official iPhone Unlock Ltd, <https://www.asa.org.uk/rulings/officialiphone-unlock-ltd-a18-455524.html> (accessed on 6 February 2019).
7. ASA (2017), ASA ruling on Official iPhone Unlock Ltd, <https://www.asa.org.uk/rulings/officialiphone-unlock-ltd-a17-370224.html> (accessed on 4 February 2019).