

# תוכנית הקורס ורשימת קריאה לקורס

סמסטר 1 שנה 2023



**בית ספר:** בית ספר אריסון למנהל עסקים B.A.

שיווק בעולם דינמי

**מרצים/ות:**

פרופ' ברק ליבאי [libai@runi.ac.il](mailto:libai@runi.ac.il)

**עוזרי/ות הוראה:**

מר נדב צור [nadav.zur@post.runi.ac.il](mailto:nadav.zur@post.runi.ac.il)

מר רוי מדפיס [roy.madpis@post.runi.ac.il](mailto:roy.madpis@post.runi.ac.il)

---

<b>מספר הקורס:</b>	3943
<b>סוג הקורס:</b>	שיעור
<b>שעות שבועיות:</b>	4
<b>נקודות זכות:</b>	4

<b>דרישות הקורס:</b>	עבודה מסכמת
<b>קוד קבוצה:</b>	231004308
<b>שפת לימוד:</b>	עברית

**תנאי קדם**

**במידה ולמדת את אחד מהקורסים הרשומים מטה, בעלי תוכן זהה, לא תוכל להירשם לקורס שיווק בעולם דינמי (3943) :**

43 - יסודות ניהול השיווק

---

נושאי הקורס 

קורס זה הוא הקורס הבסיסי בתחום השיווק של תוכנית ה AccountTech בבית ספר אריסון

---

Peter Druker, מי שנחשב לאבי הייעוץ העסקי, סיפק בזמנו תובנה מצוטטת על עולם העסקים:

*"Because the purpose of business is to create a customer, the business enterprise has two—and only two—basic functions: marketing and innovation. Marketing and innovation produce results; all the rest are costs. Marketing is the distinguishing, unique function of the business."*

תובנות דומות נשמעו ממנהיגים עסקיים אחרים. [David Packard](#) למשל, מייסד שותף של HP, טען כי "השיווק חשוב מכדי להשאיר אותו במחלקת השיווק". זה נכון מאוד: גם מי שלא עובדים במשרות שמוגדרות "שיווקיות", ממשיכים להיות חשופים במידה רבה ומושפעים מפעילות הקשורות בלקוחות. בין אם קוראים לזה רשמית "שיווק" אם לאו.

מטרתינו בקורס זה, שהוא קורס השיווק בתוכנית AccountTech של אריסון, לחשוף אתכם לעולם השיווק והלקוחות המודרני: שפה. מסגרות. מדדים. צורת חשיבה. שמו של הקורס מעיד על מה שנעסוק בו לא מעט: כיצד השינויים האחרונים בטכנולוגיה ובעולם העסקי משנים את מהות ניהול הלקוחות בארגונים. הקורס עוסק במגוון רחב של נושאים הקשורים ללקוחות, לרבות ערך ללקוחות, רוחניות הלקוחות וערך חיי לקוח, בחירת לקוחות ומוצרים, ניהול מותגים, רכישת לקוחות ושימורם, שיווק בעולם מחובר, ועוד.

הקורס לא מתמקד בנושאי חשבונאות, אבל בהחלט נוגע למי שיעסוק בתחום. קיימת הכרה גוברת שגם אנשי מקצוע פיננסיים חייבים להכיר את המקור לתזרים המזומנים של חברות, - בדרך כלל הלקוחות - מה משפיע עליו, ואיך ניתן להעריך אותו. למעשה תזרים המזומנים של לקוחות הוא הבסיס להערכת שווי של פירמות, נושא בו חלקכם בוודאי יעסוק. למי מכם שירצה להשתלב בעתיד במיזמים שונים, נושאי הקורס חשובים במיוחד - מדובר בבסיס שעליו נבנית הצעת הערך לשוק, והשפה איתה יהיה צורך לדבר עם משקיעים.

### ככלל, חומר הלימוד יתבסס על המקורות הבאים:

- שקפים שיועברו בכיתה ודיונים שיתקיימו על בסיסם. השקפים יהיו בפורמט PDF באתר MOODLE לפני השיעור
- חומר באתר הקורס - יתכן ויהיה חומר ושקפים ספציפיים שלא נדון עליהם בכיתה (מצופה שתעברו על חומר זה).
- דיונים שיתקיימו על בסיס המטלות של הסטודנטים.
- מצגות שתועברנה על ידי סטודנטים על נושאים שונים.
- מרצים אורחים (אם יהיו).

**השתתפות ותרומה לכיתה (15%):** עבור רוב הסטודנטים, ציון ההשתתפות יהיה זהה לציון הממוצע של שאר התרגילים בקורס, ז"א, הוא לא ישפיע על הציון הסופי. הוא יכול עדיין להשפיע במיקרים הבאים:  
נוכחות- אנחנו דורשים נוכחות בשיעורים בהם יש מצגות. אם יהיו מרצים אורחים (עליהם נודיע מראש), גם בשיעורים אלו.

הגעה באיחור – אני מתחיל לדבר בשמונה. מי שמאחר (באופן חד פעמי, לא כשעת כניסה קבועה), יכול להיכנס ביחד בשמונה ורבע (פרט לימים בהם יש מצגות סטודנטים וכולם נדרשים להיות עד שמונה בכיתה). מעבר לזה אין להיכנס לשיעור באיחור. איחורים (או יציאה לפני הזמן ללא תיאום) יכולים לפגוע בציון ההשתתפות.

שלטי שימוש- מי שנמצא בכיתה צריך להשתמש בשלט שם. אנחנו נפק שלט ראשון (ואתם יכולים ליצור אחרים אם תאבדו אותו). היעדר שלט שם יכול לפגוע בציון ההשתתפות.

הפרעה לכיתה- הפרעה לכיתה בצורת רעש, הערות פוגעניות לחברי כיתה אחרים וכל התנהגות שאינה הולמת יכולים לפגוע בציון ההשתתפות.

מעבר לציון ההשתתפות הרגיל, בסוף הסמסטר יתכן וניתן בוגוס למספר תלמידים על רקע תרומה לכיתה, ובפרט במקרה שנבחין בפער של ממש בין תרומתם לכיתה לשאר הציונים. במיקרה זה, יתכן שנביא בחשבון את הנוכחות לאורך הסמסטר. יתכן שנעזר ב ezcheck לעקוב אחרי נוכחות לצורך זה.

**תרגיל "פוטנציאל שוק" (5%)** – יוגש בתחילת הסמסטר בזוגות.

**תרגיל "ערך ללקוח" (25%):** עבודה יחידנית בה תנתחו ערך ללקוח למוצר חדש שיוצא/יצא לשוק זה עתה, או מוצר שהייתם רוצים לחשוב על החדרתו.

**מצגת + סיכום (15%):** עבודה בקבוצות ( שלשות), בה יהיה עליכם להציג נושאים שמשלימים את חומר הקורס ומרחיבים אותו. מטרת המטלה הזאת היא לתרגל איסוף חומר ממקורות מגוונים, להציג לכיתה חומר נוסף על הנעשה בכיתה ולתרגל הצגת חומר. בנוסף למצגת עצמה יוגש מסמך (עד שלושה עמודים) שיסכם את הנושא.

המצגות תתקיימנה בצורה מרוכזת במשך שלושה שבועות בחודש האחרון של הסמסטר. הסטודנטים יוכלו לעבוד עליהן כבר מתחילת הסמסטר, אם ירצו. על מנת לאפשר דיון ומשוב ראוי בכיתה למצגות, במהלך המצגות הכיתה תפוצל לשתי "מחציות". הסטודנטים יגיעו לשיעורים רק במחצית שלהם. כך שהשלושה שבועות אלו הסטודנטים יגיעו לשלושה שיעורים. הם יוכלו לנצל את הזמן שהתפנה להתחיל לעבוד על העבודה הסופית.

**תרגיל ערך חיי לקוח (10%).** תרגיל כמותי בזוגות שיהיה להגשה לקראת סוף הסמסטר

**עבודה מסכמת (30%):** מדובר בניחוח של חברה בהקשר של ניהול הלקוחות שלה שתעשו בקבוצות של שלושה תוך שימוש בחומר שנלמד בקורס, ונתונים שונים שתאספו. **יש לאשר את הנושא עד ל**

#### **12.3.23. העבודה תוגש עד 12.3.23**

ככלל, אנחנו נקבע את הקבוצות בהם תעבדו ונעדכן אתכם בתחילת הסמסטר. בכל המיקרים, גודל הקבוצות יכול להשתנות במקרים מסוימים עקב מגבלת החלוקה על פי מספר התלמידים בכיתה.

-

#### **מדרגות הערכה**

הציון הסופי של הקורס ינתן במדרגות רציפות עד 100 כמו כל קורס אחר. אולם במהלך הסמסטר,

לעבודות אנחנו ניתן ציון בחמש רמות:

- **A+** אלו המיקרים בהם אנו רואים מהו שמבדל את העבודה מהרוב- חשיבה יוצאת דופן, תובנה מעניינת שגם אנחנו לא חשבנו עליה, מאמץ ראוי לציון. אחוז העבודות שיקבל מציון לא יעלה כעיקרון על 25%, וסביר שיהיה גם פחות. יתכן שציון כזה לא ינתן כלל בתרגיל מסוים.
- **A** העבודה היא פחות או יותר מה שציפינו. ציפיותינו גבוהות, כך שציון זה מעיד על מאמץ וחשיבה מצדכם.
- **B** אלו עבודות שהן טובות באופן כללי, אבל חסר משהו מהותי שביקשנו, או ציפינו לראות.
- **C** אלו עבודות בהן חסרים מספר דברים שציפינו לראות
- **F** העבודה לא עומדת ברף המינימלי למעבר.

בסוף הסמסטר "נתרגם" את הרמות השונות לקראת הציון הסופי, תוך הקפדה על התפלגות ציונים נאותה בכיתה.

**כל המטלות תוגשנה ב-MOODLE עד השעה 16:00 ביום לפני השיעור בו צריך להגיש. לכל שאלה בנושאי המטלות ניתן לפנות לעוזר ההוראה, נדב צור.**

## תפוקת למידה

פירוט זה הוא **טונטיבי** ויכול להשתנות על פי ה"קצב" של הקורס ונושאים נוספים שנחליט להיכנס אליהם. נפרסם תוכנית מעודכנת ככל שהיא תשתנה במהלך הקורס. לגבי התרגילים: התאריך המצוין הוא התאריך בו נדון בתרגיל בכיתה. כאמור, ההגשה תתבצע ל Moodle עד השעה 16:00 ביום לפני התאריך המצוין.

מפגש	יום	תאריך	נושאים	תרגילים והערות
1	שני	31.10.22	הקדמה, STP	
2	רביעי	2.11.22	STP	
3	שני	7.11.22	STP . ערך ללקוח	
4	רביעי	9.11.19	ערך ללקוח	
5	שני	14.11.22	ערך ללקוח	
6	רביעי	16.11.22	מיתוג	תרגיל זוגות פוטנציאל שוק
7	שני	21.11.22	מיתוג	

	מיקוד לקוח	23.11.22	רביעי	8
	ערך חיי לקוח	28.11.22	שני	9
	ערך חיי לקוח	30.11.22	רביעי	10
	מסע הלקוח	5.12.22	שני	11
תרגיל יחידני ערך ללקוח	נכסיות לקוחות	7.12.22	רביעי	12
	צמיחת שווקים למוצרים חדשים	12.12.22	שני	13

מפגש	יום	תאריך	נושאים	תרגילים והערות
14	רביעי	14.12.22	השפעות חברתיות. ערך חברתי של לקוח	
15	שני	19.12.22	ערך חברתי של לקוח	
16	רביעי	21.12.22	מסע הלקוח	
4	שני	26.11.19	שימור לקוחות	
5	רביעי	28.12.22	שימור לקוחות	
6	שני	2.1.23	מצגות מחצית א	
7	רביעי	4.1.23	מצגות מחצית ב	
8	שני	9.1.23	מצגות מחצית א	
9	רביעי	11.1.23	מצגות מחצית ב	
10	שני	16.1.23	מצגות מחצית א	
11	רביעי	18.1.23	מצגות מחצית ב	
12	שני	23.1.23	אסטרטגיה שיווקית	תרגיל ערך חיי לקוח

---

## שעות קבלת מרצה

בתיאום במייל

---

## שעות קבלת מתרגל

בתיאום במייל

---

## פרטי עוזר הוראה

nadavzur95@gmail.com	0544364457	נדב צור
roy.madpis@post.runi.ac.il	0546267445	רוי מדפיס

---

### נדב צור ירכז את הקשר עם הסטודנטים.

---

## הערות נוספות

- **איחורים** – כאמור למעלה, על מנת שלא להפריע למהלך השיעור, סטודנט שמגיע לשיעור באיחור של עד 15 דקות מתבקש להיכנס רבע שעה בדיוק לאחר תחילתו. מי שמאחר יותר מכך יוכל להיכנס בהפסקה. הכניסה המאוחרת מיועדת לאיחורים לא צפויים, לא כשעת כניסה מאוחרת קבועה לשיעור.
- **עזיבה מוקדמת** - מי שצריך לעזוב לפני תום השיעור עקב צורך מוצדק, צריך לתאם זאת איתנו.
- **שימוש במחשב נייד** – ניתן להשתמש במחשב נייד לצרכי הקורס: לרשום הערות על השקפים, ולהיעזר בו לבחון חומר רלבנטי. יחד עם זאת, גלישה באינטרנט במחשב נייד במהלך השיעור לנושאים שאינם קשורי קורס אסורה ויכולה להביא לפגיעה בציון ההשתתפות.
- **כתבות מהמדיה**. הנושאים בהם אנו עוסקים רלבנטיים לנושאים רבים שצצים במשק הישראלי והעולמי ובאים לידי ביטוי בדיעות וכתבות. אני מקווה שאתם נחשפים לחומר כזה מידי פעם. אני מעודד אתכם לשלוח אלי במהלך הסמסטר כתבות (אין צורך לעלות על שלוש) שלדעתכם מעניינות במיוחד וקשורות לנושאי הקורס, בצירוף הסבר קצר מדוע אתם חושבים כך. יתכן ואשתמש בהפניות אלו לדיון בכיתה. כמו כן,

הפניות מעניינות במיוחד יובאו בחשבון לצורך בונוס השתתפות אפשרי.

- **הגשה עצמית של עבודות** - עבודות הבית כוללות אירועים ותרגילים שמטרתם לעזור לקשר את חומר הקורס לנעשה בפועל בחברות וללמוד מניסיונם של אחרים. אנו עושים לעיתים שימוש, לפחות חלקי, גם בתרגילים שנעשה בהם שימוש בעבר. על מנת להסיר ספק בנקודה זאת, העזרות לצורך תרגילי הבית בחומר של קורסים קודמים, מכל מסגרת שהיא, ו/או באדם אחר מחוץ לקבוצת העבודה, כמו גם שימוש בחומר של עבודה אחרת שמוגשת בקורס אחר או פתרונות מהאינטרנט, אסורים בהחלט ומהווים מבחינתנו הפרת אמון. האחריות בנושא זה חלה על כל חברי הקבוצה המגישה.

---

רשימת קריאה 

קריאות ינתנו במהלך הקורס