

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса**

**Рекомендуется для направления подготовки**

**38.04.02 «Менеджмент»**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

**Направленность программы (профиль)**

**Управление клиентским опытом и инновации в сфере сервиса**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - формирование у студентов целостного представления о современных информационно-технических системах, направленных на изучение, анализ, проектирование поведения клиентов, обеспечение деятельности организаций.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- формирование системы знаний о современном информационно-техническом обеспечении и перспективах их развития;
- получение сведений об отраслевых информационных ресурсах и системах, их классификации, а также о компаниях-разработчиках программного обеспечения для профессиональной деятельности;
- приобретение практических навыков по внедрению технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий;
- приобретение практических навыков по работе на компьютере со специальным программным обеспечением в сфере сервиса.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса» относится к вариативной компоненте обязательной части дисциплин Блока1 Б1.О.02 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
1	Способен: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии</li><li>• Excel</li><li>• Программирование на Python</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Преддипломная практика</li><li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li></ul>

	проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных (УК-7)		
2	Способен применять современные техники и методики сбора данных, продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач (ОПК-2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Основы теории вероятностей и статистический анализ</li> <li>• Анализ и визуализация данных</li> <li>• Excel</li> <li>• Программирование на Python</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
3	Способен критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их источники и релевантность (ОПК-6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии</li> <li>• Анализ и визуализация данных</li> <li>• Excel</li> <li>• Программирование на Python</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
4	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса (ПК-4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ и визуализация данных</li> <li>• Excel</li> <li>• Программирование на Python</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способность: искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для

решения задач;

- проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных (УК-7);

- способность применять современные техники и методики сбора данных, продвинутое методы их обработки и анализа, в том числе использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы, при решении управленческих и исследовательских задач (ОПК-2);

- способность критически оценивать возможности цифровых технологий для решения профессиональных задач, работать с цифровыми данными, оценивать их источники и релевантность (ОПК-6);

- способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса (ПК-4).

В результате изучения дисциплины учащийся должен:

**ЗНАТЬ:**

- основные подходы информатизации бизнес-процессов в сфере сервиса;
- основные информационные процессы сервисного предприятия;
- основные информационные технологии и системы в сфере сервиса;

**УМЕТЬ:**

- анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для профессиональной сферы;
- осуществлять базовое прототипирование прикладных решений в сфере сервиса;
- использовать базовые информационные процессы для описания информационных потоков сервисного предприятия.

**ВЛАДЕТЬ:**

- навыками проведения рекламных кампаний в Интернет для сферы сервиса;
- навыками использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности сервисного предприятия;
- навыками анализа данных в сфере сервиса.

#### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Модуль</b>
		<b>Очная форма обучения</b>
		<b>4</b>

<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	64	64
В том числе:	-	-
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия (ПЗ)	32	32
В том числе в интерактивной форме	20	20
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	44	44
<b>Контроль (экзамен)</b>	36	36
Общая трудоемкость	час	144
	зач. ед.	4

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Digital трансформация профессиональной деятельности	Цифровая трансформация в профессиональной сфере: глобализация, социальные сети, ИТ-интеграторы, др. Анализ данных в индустриях оказания услуг: роль, место, значение. Data и Big Data Analysis в сфере сервиса.
2	Технологические решения при обеспечении профессиональной сферы	Технологические решения для предоставления услуг в профессиональной сфере. Технология виртуальной реальности в профессиональной сфере. Основные понятия VR-технологий. Применение технологий мультимедиа в сфере сервиса.
3	Облачные технологии в профессиональной сфере	Основные модели предоставления облачных услуг. Облачные решения в сфере сервиса. Системы взаимоотношений с клиентами. Основные понятия и использование CRM-систем в профессиональной деятельности. Мобильные технологии. Social Media и Mobile Application в сервисе.
4	Электронная коммерция и кибербезопасность	Электронная коммерция в профессиональной сфере. Создание и функционирование электронного магазина. Электронные площадки. Рынок онлайн продажи сервисных услуг. Кибербезопасность информации. Основные угрозы и методы.
5	Современные информационные системы в организациях. Создание он-лайн эко-платформ.	Современные информационные системы в различных организациях, оказывающих услуги (туризм, финансы, аэропортовая деятельность, др.). Формирование он-лайн эко-платформ как одна из стратегий развития бизнеса.

**5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин			
		1	2	3	4
1.	Преддипломная практика	+	+	+	+
2.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+

**5.3. Разделы дисциплин и виды занятий**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
<b>2 семестр 4 модуль</b>					
1.	Digital трансформация профессиональной деятельности	4	4	8	16
2.	Технологические решения при обеспечении профессиональной сферы	8	8	8	24
3.	Облачные технологии в профессиональной сфере	6	6	8	20
4.	Электронная коммерция и кибербезопасность	8	8	10	26
5.	Современные информационные системы в организациях. Создание он-лайн эко-платформ.	6	6	10	22
	Контроль (экзамен)				36
	Всего	32	32	44	144

**6. Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум не предусмотрен.

**7. Практические занятия (семинары)**

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
-------	---	---------------------

1.	Информационные технологии в сфере сервиса. Основные направления применения. Аппаратно-техническое и программное обеспечение работы офиса сервисного предприятия.	1
2.	Современные поисковые системы. Интернет-ресурсы в сфере сервиса. Возможности Интернет в области продвижения сервисных услуг.	1
3.	Использование многомерного анализа данных (OLAP) для сервисных предприятий.	2
4.	Дискуссия на тему «Мировые тренды использования информационных систем менеджмента в сфере сервиса». *	2
5.	Применение ГИС-систем в сфере сервиса. Практическая работа с программным продуктом ArcGis. *	2
6.	Практическое применение VR-технологий. Имитация виртуального представления сервисной услуги с использованием специализированного оборудования виртуальной реальности. *	2
7.	Промежуточный контроль	2
8.	Творческое задание. Проект: «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса». Обсуждение концепции Проекта: структура, цели и задачи проекта. Знакомство с облачными решениями «Google Сайты» и его аналогами. *	2
9.	Обсуждение содержания проекта «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса». Конструктор сайта. Выбор шаблона. Сайт-визитка. Лендинг. *	1
10.	Обсуждение содержания проекта «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса». Формы. Документы. Дизайн сайта. *	1
11.	Обсуждение содержания проекта. «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса». Приложения. Ссылки в социальных сетях. Создание рассылки. *	2
12.	Обсуждение содержания проекта. «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса». Основные методы продвижения сайта. Управление доменами. *	2
13.	Обсуждение вопросов к подготовке презентации проекта: «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса». *	2
14.	Современные информационные системы в организациях. Создание он-лайн эко-платформ.	6
15.	Финальный контроль: Презентация и защита проекта: «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса».	2
16.	Финальный контроль: Презентация и защита проекта: «Создание сайта визитки организации, представляющие услуги в сфере сервиса».	2
	Итого:	32

\*занятия проходят в интерактивной форме

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Компьютерная аудитория, оборудованная компьютерами, мультимедийным проектором и проекционным экраном, лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в туриндустрии.

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

а) Windows, Microsoft Office, Интернет.

б) Консультант, Гарант.

в) Виртуальная библиотека ЮНВТО (UNWTO Elibrary), [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org)

г) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН

д) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

е) ресурсы сети Интернет:

- <https://www.microsoft.com/ru-ru/microsoft-365?market=ru/> Microsoft Office 365

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Нормативные правовые акты.**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей" [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

2. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/)

3. УК РФ Глава 28. Преступления в сфере компьютерной информации [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_10699/4398865e2a04f4d3cd99e389c6c5d62e684676f1/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699/4398865e2a04f4d3cd99e389c6c5d62e684676f1/)

### **Основная литература**

1. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-2452-7. <https://urait.ru/book/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese-425884>

2. Гаврилов, Л. П. Электронная коммерция: учебник и практикум для вузов / Л. П. Гаврилов. — 3-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11785-1. <https://bibli-online.ru/book/elektronnaya-kommerciya-450865>

### **Дополнительная литература**

1. Куприянов, Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления: учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство



Юрайт, 2020. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11758-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454980>

2. Провалов, В.С. Информационные технологии управления: учебное пособие / В.С. Провалов. - 4-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2018. - 374 с. - (Экономика и управление). - ISBN 978-5-9765-0269-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69111>

3. Сети и телекоммуникации : учебник и практикум для вузов / К. Е. Самуйлов [и др.]; под редакцией К. Е. Самуйлова, И. А. Шалимова, Д. С. Кулябова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00949-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450234>

4. Трофимов, В. В. Информационные технологии в 2 т: учебник для академического бакалавриата / В. В. Трофимов; под ред. В. В. Трофимова. — Москва: Издательство Юрайт, 2016. — 628 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). <https://biblio-online.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-2-t-393083>

5. Трофимов, В.В. Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1: учебник для вузов / В. В. Трофимов [и др.]; под редакцией В. В. Трофимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09083-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456061>

6. Трофимов, В.В. Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / В. В. Трофимов [и др.]; под редакцией В. В. Трофимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 245 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09084-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456062>

7. Трофимова, М.В. Менеджмент в сфере информационных технологий: учебное пособие / М.В. Трофимова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 195 с.: ил. - Библиогр.: с. 185-186.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457765>

8. Чеверева, Светлана Александровна. Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / С.А. Чеверева. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2018. - 1 электрон. опт. диск. - Систем. требования: процессор Intel с тактовой частотой 1,3 ГГц и выше ; 256 Мб ОЗУ и более ; MS Windows XP/Vista/7/10 ; Adobe Reader ; разрешение

экрана 1024×768 ; привод CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - № гос. регистрации: 0321901128. ISBN 978-5-94622-890-9

9. Шандриков, А.С. Информационные технологии: учебное пособие / А.С. Шандриков. - Минск: РИПО, 2015. - 444 с.: ил. - Библиогр.: с. 426-430. - ISBN 978-985-503-530-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463339>

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 2).

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 3.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

**Планируемые уровни оценки компетенции:**

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений

«удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

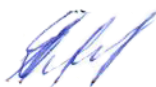
Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### **Разработчики:**

Преподаватель

должность, название кафедры



А.А. Чахмакчян

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия