

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.05.2024 11:52:17  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

## АННОТАЦИИ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) ОП ВО

**Изучение дисциплин ведется в рамках освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО)**

---

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе  
(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**Реализуемой по направлению подготовки:**

---

38.04.02 Менеджмент  
(код и наименование направления подготовки/специальности)

2024 г.

**Дисциплины (модули) изучаются в рамках освоения ОП ВО «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» по направлению 38.04.02 Менеджмент**

<b>Наименование дисциплины</b>	Иностранный язык в профессиональной деятельности
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	6 ЗЕ (216 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Characteristics and Meaning: Issues of Understanding. Понятийный аппарат	Тема 1. The meaning of Service. Что такое сервис. Тема 2. The economy
Раздел 2. Results and Residuals: The Issue of Impacts. Результаты и остаток	Тема 1 The measurement of the industry. Измерительные технологии. Тема 2. The business cycle
Раздел 3. Changing and Directions: Planning and Development. Развитие и перспективы	Тема 1 What is a Service: are they really an industry. Существует ли такая индустрия Тема 2. Setting up and growing a business.
Раздел 4. Places and Products: Marketing and Consumer Issues. Маркетинг и вопросы потребления	Тема 1. Customer expectations. Ожидания потребителя Тема 2. Company types and corporate governance.
Раздел 5. Service industry. Индустрия сервиса	Тема 1. Emerging markets- Новые рынки. Тема 2. Documentation processing
Раздел 6. Demographic drivers of change. Демография и перемены	Тема 1. Brand-Бренд. Тема 2. Global issues of the 21st century. Тема 3. Technology. Технология индустрии. Тема 4. Management styles and qualities.
Раздел 7. Human capital. Кадры	Тема 1. Sustainability. Социальная ответственность. Тема 2. Planning. Планирование. Тема 3. Organizing time and work
Раздел 8. Common issues	Тема 1. Hotels and restaurants. Ресторан в отеле. Тема 2. Hotel and on-line travel agent. Турагентство в отеле. Тема 3. Planning and setting objectives

<b>Наименование дисциплины</b>	Управленческая экономика
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Введение в управленческую экономику.	Тема 1.1. Введение в управленческую экономику. Экономика и принятие управленческих решений. Предмет управленческой экономики. Методы исследования.
Раздел 2. Теория поведения потребителей и рыночный спрос.	Тема 2.1. Предпочтения и выбор потребителя. Тема 2.2. Индивидуальный и рыночный спрос. Эластичность спроса.

Раздел 3. Теория производства, издержек, прибыли и рыночное предложение. Рыночные структуры.	Тема 3.1. Фирма и её цели. Тема 3.2. Фирма. Оценка производства и издержек. Тема 3.3. Рыночные структуры.
Раздел 4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности	Тема 4.1. Анализ риска и неопределенности.
Раздел 5. Рынки факторов производства.	Тема 5.1. Фирма на рынке ресурсов.
Раздел 6. Государство, общество и управленческие решения фирмы.	Тема 6.1. Асимметричность информации и управленческие решения. Теория «принципал-агент» и выработка управленческих решений. Тема 6.2. Институциональные аспекты рыночной экономики. Общественный выбор.

<b>Наименование дисциплины</b>	Методология исследования проблем управления
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Современные методологические подходы к идентификации и оценке проблем управления.	Тема 1.1. Логика научного исследования. Тема 1.2. Количественные и качественные методы исследования проблем управления. Тема 1.3. Законы управления и новая модель управления.
Раздел 2. Функции современного управления.	Тема 2.1. Анализ как функция управления. Тема 2.2. Планирование и прогнозирование в управлении. Тема 2.3. Мониторинг и контроль. Обучающая организация.
Раздел 4. Технологии управления.	Тема 4.1. Современные методы управления. Тема 4.2. Стратегическое управление. Тема 4.3. Управление инновациями.

<b>Наименование дисциплины</b>	Теория организации управления
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Введение в «Теорию организации»	Тема 1.1. Теоретические предпосылки организации социальных систем. Тема 1.2. Типы организационных структур. Тема 1.3. Влияние стратегии на структуру организации. Тема 1.4. Управление организационной культурой. Тема 1.5. Проблемы общеорганизационного роста, оптимизации масштабов деятельности и управления жизненным циклом.

Раздел 2. Проектирование оптимальной организационной структуры в условиях глобальной конкуренции	Тема 2.1. Конструирование организаций для международной окружающей среды. Тема 2.2. Глобальная конкуренция и ее влияние на организацию.
Раздел 3. Эффективность современных организаций.	Тема 3.1. Социальная эффективность: этика и корпоративная социальная ответственность бизнеса. Тема 3.2. Подходы к определению организационной эффективности.
Раздел 4. Управление инновациями и изменениями на общеорганизационном уровне.	Тема 4.1. Стратегическая роль инноваций в современной организации. Тема 4.2. Управление организационными изменениями.
Раздел 5. Введение в «Организационное поведение»	Тема 5.1. Национальные системы управления и организационного поведения в условиях глобализации. Тема 5.2. Роль и место "мягких" технологий в повышении эффективности систем управления человеческими ресурсами и их организационным поведением.
Раздел 6. Управление организационным поведением на уровне групп.	Тема 6.1. Эффективное управление организационным поведением на основе лидерства и современные формы его реализации. Тема 6.2. Управление деловыми конфликтами в современной практике менеджера. Тема 6.3. Проблемы управления деловыми коммуникациями в современной организации.
Раздел 7. Управление организационным поведением на уровне индивида и личности.	Тема 7.1. Психологические и социальные аспекты теорий мотивации и современная практика управления организационным поведением. Тема 7.2. Управление рабочим временем и стрессовыми ситуациями.

<b>Наименование дисциплины</b>	Современный стратегический анализ
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Введение в «Современный стратегический анализ»	Тема 1.1. Теоретические проблемы конкуренции и современного стратегического анализа Тема 1.2. Международная экономическая интеграция и проблемы стратегического анализа
Раздел 2. Методология стратегического анализа	Тема 2.1. Общеметодологические вопросы стратегического конкурентного анализа Тема 2.2. Оценка условий выхода на международные рынки. Анализ политико-правовой, экономической, социокультурной и технологической среды бизнеса
Раздел 3. Инструменты стратегического анализа современного бизнеса	Тема 3.1. Отраслевой и конкурентный анализ Тема 3.2. Ресурсный анализ и компетенции Тема 3.3.. Источники конкурентного преимущества

Раздел 4. Стратегические альтернативы и формулирование стратегии	Тема 4.1. Подходы к разработке и процесс выбора стратегии. Корпоративная стратегия. Бизнес-стратегии и жизненные циклы отраслей Тема 4.2. Современные тенденции стратегического управления
--	---

<b>Наименование дисциплины</b>	Основы теории вероятностей и статистический анализ
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Разделы	Темы
Раздел 1. Основы теории вероятностей.	Тема 1.1. Предмет теории вероятностей. История развития. Теория вероятностей, как важнейший раздел математики. Различные подходы к определению вероятности. Комбинаторика. Тема 1.2. События и действия над ними. Примеры. Аксиоматическое определение вероятности. Аксиоматический подход к теории вероятностей. Тема 1.3. Вероятностное пространство. Свойства вероятности. Примеры: схема равновозможных исходов, геометрические вероятности. Условная вероятность. Тема 1.4. Теорема умножения. Формулы Независимость случайных событий. Испытания Бернулли. Биномиальное распределение. Теоремы Лапласа и Пуассона. Приближенные формулы для оценки вероятности $P_n(k)$ . Закон больших чисел в форме Бернулли.
Раздел 2. Случайные величины	Тема 2.1. Случайные величины и их распределения. Дискретный и непрерывный типы распределений. Тема 2.2. Математическое ожидание и дисперсия. Определения. Формулы расчета. Вычисление математического ожидания и дисперсии основных дискретных и непрерывных случайных величин. Свойства математического ожидания и дисперсии. Расчеты $M$ и $D$ , основанные на этих свойствах. Смешанные моменты. Тема 2.3. Корреляция. Корреляционная матрица и коэффициент корреляции. Примеры. Условные законы распределения. Тема 2.4. Условное математическое ожидание. Понятие. Характеристические функции и их свойства. Связь с моментами. Примеры. Производящие функции. Формула обращения и

	теорема единственности. Характеристические функции многомерных случайных величин.
Раздел 3. Предельные теоремы теории вероятностей. Метод Монте – Карло	Тема 3.1. Закон больших чисел и массовые явления.
Раздел 4. Статистическая оценка неизвестных параметров распределений	Тема 4.1. Основные понятия и элементы выборочной теории.
Раздел 5. Теория проверки статистических гипотез	Тема 5.1. Теория статистических гипотез.
Раздел 6. Корреляционный и регрессионный анализ. Теория массового обслуживания	Тема 6.1. Корреляционный анализ. Тема 6.2. Системы массового обслуживания.

<b>Наименование дисциплины</b>	Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	6 ЗЕ (216 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Подготовительный этап разработки маркетинговых коммуникаций	Тема 1.1. Сущность маркетинга и маркетинговых коммуникаций. Тема 1.2. Управление маркетингом. Тема 1.3. Стратегическое планирование в маркетинговых коммуникациях. Тема 1.4. Планирование целевого рынка для построения эффективных маркетинговых коммуникаций. Тема 1.5. Управление продуктом в интегрированных маркетинговых коммуникациях. Тема 1.6. Ценообразование в маркетинге. Тема 1.7. Управление каналами распределения. Тема 1.8. АБС анализ и его значение в маркетинговых коммуникациях.
Раздел 2. Маркетинговые исследования и их роль в планировании маркетинговых коммуникаций	Тема 2.1. Значение и классификация маркетинговой информации. Тема 2.2. Качественные методы проведения маркетинговых исследований. Тема 2.3. Количественные методы проведения маркетинговых исследований. Тема 2.4. Маркетинговое исследование конкурентов и конкурентоспособности. Тема 2.5. Маркетинговое исследование потребителей.
Раздел 3. Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии на рынке B2C и B2B	Тема 3.1. Реклама. Тема 3.2. Брендинг как инструмент маркетинговых коммуникаций.

	<p>Тема 3.3. PR-деятельность.</p> <p>Тема 3.4. Событийный маркетинг.</p> <p>Тема 3.5. Спонсорство и благотворительность.</p> <p>Тема 3.6. Личные продажи.</p> <p>Тема 3.7. Директ маркетинг.</p> <p>Тема 3.8. Стимулирование сбыта.</p> <p>Тема 3.9. Программы лояльности как инструмент маркетинговых коммуникаций.</p> <p>Тема 3.10. Мерчандайзинг.</p> <p>Тема 3.11. Интернет как средство коммуникации с потребителем.</p> <p>Тема 3.12. Стратегические маркетинговые коммуникации на промышленном рынке и цифровые технологии.</p>
--	---

<b>Наименование дисциплины</b>	Стратегический менеджмент в сфере сервиса
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Тема 1. Необходимость, сущность и содержание стратегического менеджмента.	Тема 1.1. Сущность стратегического менеджмента, его взаимосвязь со стратегическим маркетингом.
Тема 2. Миссия и стратегические цели.	Тема 2.1. Значение целевого начала в управлении.
Тема 3. Стратегический анализ внешней и внутренней среды фирмы.	Тема 3.1. Анализ среды фирмы как важнейший этап стратегического менеджмента.
Тема 4. Стратегии фирм, их сущность и классификация.	Тема 4.1. Классификация стратегий.
Тема 5. Подходы к формированию стратегических альтернатив и стратегический выбор.	Тема 5.1. Разнообразие принципиальных позиций. Понятие и типы стратегических альтернатив.
Тема 6. Стратегическое планирование.	Тема 6.1. Сущность стратегического планирования.
Тема 7. Реализация стратегии и контроль.	Тема 7.1. Процесс реализации стратегии.
Тема 8. Фэсилити-менеджмент в современной экономике	Тема 8.1. Значение фэсилити-менеджмента в современной экономике.
Тема 9. Франчайзинг в сфере сервиса	Тема 9.1. Сущность и особенности стратегии франчайзинга.
Тема 10. Стратегия эмоционального сервиса	Тема 10.1. Сущность и особенности стратегии эмоционального сервиса.
Тема 11. Вовлеченность персонала как основная стратегия развития сервисного предприятия	Тема 11.1. Сущность и особенности стратегии вовлеченности персонала.

<b>Наименование дисциплины</b>	Методы креативного мышления
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Креативные технологии в бизнес-среде	Тема 1.1. История вопроса. Инновации и креативность. Ключевые инструменты креативного мышления.
Раздел 2. Описание потребительского «опыта» и развитие потребителя	Тема 2.1. Статические и динамические организационные способности. Тема 2.2. Анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений.
Раздел 3. Структуризация потребительских проблем и генерация идей.	Тема 3.1. Проблема и ее контекст. Тема 3.2. Дедукция, индукция, абдукция.
Раздел 4. Разработка и тестирование прототипов. Развитие продукта	Тема 4.1. Разработка функциональных и элементных моделей. Тема 4.2. Этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм).
Раздел 5. Основные понятия ТРИЗ. Инструменты ТРИЗ	Тема 5.1. Базовые послылки ТРИЗ. Тема 5.2. Системы материальные и нематериальные. Тема 5.3. Идеальность системы. Тема 5.4. Системы конкурирующие, альтернативные, антисистемы.

<b>Наименование дисциплины</b>	Организация проектной деятельности
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Введение в проектную деятельность.	Тема 1.1. Рассмотреть основные принципы современной методологии управления проектами. Тема 1.2. Проанализировать особенности различных типов проектов и процессов управления ими. Тема 1.3. Определение основных участников проекта, их интересов. Тема 1.4. Анализ различных проектных ролей, зон их ответственности и полномочий в проекте.
Раздел 2. Процессы и этапы проектной деятельности.	Тема 2.1. Декомпозиция процесса управления проектом на группы управленческих процессов. Тема 2.2. Плана проекта. Тема 2.3. Анализ специфических черт команды проекта. Тема 2.4. Анализ жизненного цикла проекта. Тема 2.5. Изучение основ лидерства. Тема 2.6. Проанализировать причины большого количества рисков в проектах.



	<p>Тема 2.7. Рассмотреть различные виды коммуникаций в проекте.</p> <p>Тема 2.8. Проанализировать структуру системы контроля.</p> <p>Тема 2.9. Рассмотреть уровни принятия решения при управлении изменениями.</p>
Раздел 3. Корпоративная специфика управления проектами.	Тема 3.1. Рассмотрение назначения, структуры и состава корпоративной системы управления проектами.

<b>Наименование дисциплины</b>	Анализ и визуализация данных
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Данные	<p>Тема 1.1. Качество данных.</p> <p>Тема 1.2. Структура и объем данных.</p> <p>Тема 1.3. Этапы и разновидности анализа данных.</p>
Раздел 2. Структура статистических пакетов	<p>Тема 2.1. Импорт и экспорт данных.</p> <p>Тема 2.2. Общие вопросы выполнения анализа и визуализации данных в статистических пакетах.</p>
Раздел 3. Ключевые методы статистики	<p>Тема 3.1. Частные постановки задач классификации и прогноза в различных сферах бизнеса.</p> <p>Тема 3.2. Факторный анализ.</p> <p>Тема 3.3. Дискриминантный анализ.</p> <p>Тема 3.4. Множественная линейная регрессия.</p> <p>Тема 3.5. Методы кластерного анализа.</p>
Раздел 4. Интерпретация данных	<p>Тема 4.1. Проблема отбора наиболее информативных признаков.</p> <p>Тема 4.2. Интерпретация данных в соответствии с гипотезами и постановкой задач.</p>
Раздел 5. Визуализация данных	<p>Тема 5.1. Компьютерные технологии визуализации данных.</p> <p>Тема 5.2. Методы визуализации данных с помощью электронных таблиц.</p> <p>Тема 5.3. Создание презентаций.</p> <p>Тема 5.4. Компьютерная графика.</p>

<b>Наименование дисциплины</b>	Финансы организаций и финансовый анализ
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Экономические процессы и основные ресурсы предприятия	<p>Тема 1.1. Основной капитал.</p> <p>Тема 1.2. Трудовые ресурсы.</p> <p>Тема 1.3. Интеллектуальная собственность.</p> <p>Тема 1.4. Финансовые ресурсы и источники финансирования.</p>
Раздел 2. Основы финансового учета	<p>Тема 2.1. Управленческий учет.</p> <p>Тема 2.2. Бухгалтерский учет.</p>

	Тема 2.3. Налоговый учет. Тема 2.4. Налоговые системы. Тема 2.5. Планирование и виды бюджетов
Раздел 3. Издержки обращения организации	Тема 3.1. Цены: понятие, функции и виды цен. Тема 3.2. Методы ценообразования и ценовая политика предприятия. Тема 3.3. Себестоимость (понятие, группировка). Тема 3.4. Затраты на производство и реализацию. Тема 3.5. Налоговые платежи. Тема 3.6. Основные направления снижения издержек.
Раздел 4. Финансовая отчетность организации	Тема 4.1. Отчет о прибылях и убытках (ЕВИТА; ЕВТ и прочие). Тема 4.2. Баланс. Тема 4.3. Отчет о движении денежных средств. Тема 4.4. Взаимосвязь финансовых форм.
Раздел 5. Оборотный капитал	Тема 5.1. Структура. Операционный цикл. Тема 5.2. Финансовый цикл. Тема 5.3. Показатели деловой активности.
Раздел 6. Анализ финансового состояния предприятия	Тема 6.1. Ликвидность. Платежеспособность. Кредитоспособность. Финансовая устойчивость. Тема 6.2. Показатели результативности и эффективности. Показатели рентабельности.
Раздел 7. Основы оценки инвестиционных проектов. Инвестиционный риск.	Тема 7.1. Методы финансово-экономической оценки инвестиций. Тема 7.2. Система основных показателей эффективности реальных инвестиционных проектов.

<b>Наименование дисциплины</b>	Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Клиентский опыт как инструмент маркетинга. Программа лояльности	Тема 1.1. Понятие «клиент». Виды клиентов, рассматриваемые с позиции их лояльности. Тема 1.2. Клиентский опыт: понятие и сущность. Понятие «клиентский опыт». Тема 1.3. Лояльность в фокусе клиентского опыта. Тема 1.4. Система лояльности клиентов, ее факторы и элементы. Тема 1.5. Управление клиентским опытом в программе повышения лояльности.
Раздел 2. Проектирование клиентского опыта в программе лояльности предприятия сферы сервиса	Тема 2.1. Основы проектирования программы лояльности предприятия сферы сервиса. Тема 2.2. Основные технологии и программы поощрения, воздействующие на клиентский опыт. Тема 2.3. Технология Big Data (большие данные).

	Тема 2.4. CRM-система («Customer Relationship Management»).
Раздел 3. Трансформация организаций на основе клиентоориентированного подхода	Тема 3.1. Service Blueprint и Service Design как технологии трансформации организации, оказывающей услуги клиентам.

<b>Наименование дисциплины</b>	Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Управление качеством услуг	Тема 1.1. Развитие понятий о качестве. Качество как социально-экономическая категория.
Раздел 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг	Тема 2.1. Международные стандарты ИСО, нормативные документы Тема 2.2. Российская (национальная) система стандартизации.
Раздел 3. Критерии, методы, средства и анализ результатов в менеджменте качества продуктов (услуг)	Тема 3.1. Принципы системы менеджмента качества (СМК).
Раздел 4. Сервис-менеджмент	Тема 4.1. Международный и отечественный опыт сервис-менеджмента.
Раздел 5. Сервисные стратегии и их экспертно-аналитическая оценка	Тема 5.1. Принципы системы менеджмента качества (СМК).
Раздел 6. Показатели эффективности систем управления качеством	Тема 6.1. Принципы определения показателей эффективности.

<b>Наименование дисциплины</b>	Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	4 ЗЕ (144 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Digital трансформация профессиональной деятельности	Тема 1.1. Цифровая трансформация в профессиональной сфере: глобализация, социальные сети, ИТ-интеграторы, др. Тема 1.2. Анализ данных в индустриях оказания услуг: роль, место, значение. Тема 1.3. Data и Big Data Analysis в сфере сервиса.
Раздел 2. Технологические решения при обеспечении профессиональной сферы	Тема 2.1. Технологические решения для предоставления услуг в профессиональной сфере. Тема 2.2. Технология виртуальной реальности в профессиональной сфере. Тема 2.3. Основные понятия VR-технологий. Тема 2.4. Применение технологий мультимедиа в сфере сервиса.
Раздел 3. Облачные технологии в профессиональной сфере	Тема 3.1. Основные модели предоставления облачных услуг. Облачные решения в сфере сервиса. Тема 3.2. Системы взаимоотношений с клиентами.

	Тема 3.3. Основные понятия и использование CRM-систем в профессиональной деятельности. Тема 3.4. Мобильные технологии. Social Media и Mobile Application в сервисе.
Раздел 4. Электронная коммерция и кибербезопасность	Тема 4.1. Электронная коммерция в профессиональной сфере. Тема 4.2. Создание и функционирование электронного магазина. Тема 4.3. Электронные площадки. Тема 4.4. Рынок онлайн продажи сервисных услуг. Тема 4.5. Кибербезопасность информации. Тема 4.6. Основные угрозы и методы.
Раздел 5. Современные информационные системы в организациях. Создание он-лайн эко-платформ	Тема 5.1. Современные информационные системы в различных организациях, оказывающих услуги (туризм, финансы, аэропортовая деятельность, др.). Тема 5.2. Формирование онлайн эко-платформ как одна из стратегий развития бизнеса.

<b>Наименование дисциплины</b>	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Инновационный менеджмент как специфическая форма управленческой деятельности	Тема 1.1. Понятие и содержание инновационного менеджмента в сервисе. Тема 1.2. Процесс разработки программ и проектов нововведений в сервисе.
Раздел 2. Организационно-правовые, управленческие и экономические основы предпринимательства	Тема 2.1. Понятие и содержание предпринимательской деятельности в профессиональной сфере сервиса. Тема 2.2. Нормативно-правовое регулирование предпринимательской деятельности. Тема 2.3. Инструменты реализации предпринимательской идеи и основы бизнес-планирования.

<b>Наименование дисциплины</b>	Психологические и физиологические аспекты сервиса
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Личное здоровье и его роль в жизни человека, профессиональной деятельности	Тема 1.1. Валеологический анализ здоровья.
Раздел 2. Психологические аспекты организации профессиональной деятельности	Тема 2.1. Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего деятельность в сфере сервиса (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы).

Раздел 3. Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции	Тема 3.1. Конфликт как объект изучения конфликтологии.
Раздел 4. Диагностика конфликтных ситуаций в сфере сервиса, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов	Тема 4.1. Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции.

<b>Наименование дисциплины</b>	Кросс-культурный менеджмент
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Концептуальные подходы к «Кросс-культурному менеджменту»	Тема 1.1. Эволюция и основные концепции кросс-культурного менеджмента. Тема 1.2. Влияние культуры на формирование национального стиля управления
Раздел 2. Управление человеческими ресурсами: кросс-культурный аспект	Тема 2.1. Подготовка персонала к работе в кросс-культурной среде. Барьеры восприятия «чужой культуры» и кросс-культурная адаптация Тема 2.2. Командообразование и стимулирование персонала в кросс-культурной среде
Раздел 3. Национальные деловые культуры: практика кросс-культурного взаимодействия	Тема 3.1. Особенности делового взаимодействия с представителями моноактивных и полиактивных культур Тема 3.2. Особенности делового взаимодействия с представителями реактивных культур Тема 3.3. Формирование российской деловой культуры: проблемы и перспективы развития

<b>Наименование дисциплины</b>	Excel
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Все о вычислениях в Excel	Тема 1.1. Режимы ввода и правки формул. Тема 1.2. Использование относительных и абсолютных ссылок – разбираем знак доллара \$. Тема 1.3. Пользовательские имена ячеек для облегчения написания и чтения формул. Тема 1.4. Применение различных категорий встроенных функций. Тема 1.5. Условное форматирование для выборочного, но автоматизированного оформления данных.
Раздел 2. Приемы обработки больших таблиц (списков)	Тема 2.1. Использование «умных» таблиц и автофильтров. Тема 2.2. Особенности применения сортировки.

	Тема 2.3. Работа с общими и промежуточными итогами. Тема 2.4. Консолидация данных.
Раздел 3. Анализ данных с помощью сводных таблиц	Тема 3.1. Построение сводной таблицы. Тема 3.2. Оформление сводных таблиц. Тема 3.3. Работа с отчетом сводной таблицы.
Раздел 4. Подготовка к совместной работе	Тема 4.1. Три инструмента защиты данных. Тема 4.2. Работа с выпадающими списками.

<b>Наименование дисциплины</b>	Программирование на языке Python
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	2 ЗЕ (72 часа)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Основы языка Python	Тема 1.1. История создания. Области применения и перспективы. Тема 1.2. Инструкции и структура программы. Тема 1.3. Установка Python. Доступ к документации. Ввод и вывод данных. Первая программа на языке Python.
Раздел 2. Типы данных и операции	Тема 2.1. Переменные: именованное переменных, присваивание значения переменным, удаление переменных. Тема 2.2. Операторы: математические операторы, двоичные операторы, приоритет выполнения операторов. Тема 2.3. Типы данных: числовые типы, строки, списки, кортежи, множества, диапазоны, словари. Тема 2.4. Операторы для работы с последовательностями и отображениями.
Раздел 3. Инструкции и синтаксис	Тема 3.1. Простые и составные инструкции в Python. Тема 3.2. Условные операторы и циклы. Условные операторы и циклы. Обработка исключений.
Раздел 4. Функции, модули и пакеты	Тема 4.1. Встроенные и пользовательские функции. Тема 4.2. Итераторы и функции-генераторы. Декораторы функций. Тема 4.3. Модули. Основы программирования модулей. Модули стандартной библиотеки.
Раздел 5. Объектно-ориентированное программирование (ООП)	Тема 5.1. Объектно-ориентированное программирование.
Раздел 6. Графический интерфейс пользователя	Тема 6.1. Графический интерфейс пользователя (GUI).
Раздел 7. Доступ к базам данных из Python	Тема 7.1. Основы SQLite. Доступ к базам данных SQLite из Python.

<b>Наименование дисциплины</b>	Стандарты гостиничного бизнеса
--------------------------------	--------------------------------

<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Стандартизация как инструмент обеспечения качества услуг в гостиничном бизнесе.	<p>Тема 1.1. Стандартизация в системе технического регулирования.</p> <p>Тема 1.2. Международная и межгосударственная стандартизация. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП в гостиничном бизнесе.</p> <p>Тема 1.3. Национальные стандарты в гостиничном бизнесе.</p> <p>Тема 1.4. Стандарты организаций и технические условия.</p> <p>Тема 1.5. Нормативно-правовое и документационное обеспечение разработки и внедрения стандартов в гостиничном бизнесе.</p> <p>Тема 1.6. Стандартизация бизнес-процессов в гостинице.</p>
Раздел 2. Стандарты качества гостиничного предприятия.	<p>Тема 2.1. Основы разработки стандартов в гостиничном бизнесе.</p> <p>Тема 2.2. Стандарты гостеприимства для всех служб гостиницы.</p> <p>Тема 2.3. Стандарты безопасности.</p> <p>Тема 2.4. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы управления персоналом.</p> <p>Тема 2.5. Основные стандартные операционные процедуры стандартов службы приема и размещения.</p> <p>Тема 2.6. Основные стандартные операционные процедуры службы гостиничного хозяйства.</p> <p>Тема 2.7. Основные стандартные операционные процедуры службы питания.</p> <p>Тема 2.8. Основные стандартные операционные процедуры взаимодействия между службами.</p>

<b>Наименование дисциплины</b>	Введение в операционный менеджмент
<b>Объем дисциплины, ЗЕ/ак.ч.</b>	3 ЗЕ (108 часов)
<b>СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>Разделы</b>	<b>Темы</b>
Раздел 1. Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	Тема 1.1. Понятия «производство», «операция», «операционная деятельность».
Раздел 2. Система управления операциями	Тема 2.1. Особенности управления операциями в сфере услуг.
Раздел 3. Календарное планирование в операционном менеджменте	Тема 3.1. Сущность, задачи и методы календарного планирования операций.
Раздел 4. Подходы к разработке нового продукта	Тема 4.1. Альтернативный выбор процессов и оборудования.
Раздел 5. Особенности операций в сфере услуг	Тема 5.1. Сущность услуг. Проектирование сервисных организаций.

Раздел 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	Тема 6.1. Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Модели очередей. Компьютерное моделирование очередей.
Раздел 7. Операционные технологии	Тема 7.1. Интегрированные производственные системы.
Раздел 8. Операционная программа	Тема 8.1. Система операционных программ и заданий организации.
Раздел 9. Управление запасами	Тема 9.1. Системы с фиксированным временем поставки. Системы циклических заказов. Выбор системы управления запасами. Функции запасов.
Раздел 10. Управление продажами	Тема 10.1. Модель продаж.
Раздел 11. Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	Тема 11.1. Многопрофильность умений.
Раздел 12. Эффективность операционного менеджмента	Тема 12.1. Оценка эффективности менеджмента. Системный взгляд на производительность.

## РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО

**Профессор, д.э.н.**

\_\_\_\_\_  
Должность, БУП

**Е.С. Богомолова**

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.