

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.04.2025 14:43:09
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора - 2025

Челябинск 2025

Рабочая программа дисциплины «Цифровые технологии в сервисе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514).

Автор–составитель: Босоногов А.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций,
кандидат педагогических наук, доцент

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	19
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	19
8. Перечень ресурсов информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	19
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	19
11. Материально–техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	22

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Цифровые технологии в сервисе

1.2. Цель дисциплины

Формирование у студентов базовых знаний о современных цифровых технологиях и их применении в сфере сервиса, а также практических навыков профессиональной деятельности в сервисной организации с применением цифровых технологий.

1.3 Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- изучение современных цифровых инструментов: знакомство с основными цифровыми технологиями, используемыми в сфере обслуживания, такими как CRM-системы, платформы для управления проектами и аналитические инструменты, а также их влияние на эффективность бизнес-процессов;
- разработка и внедрение цифровых решений: формирование умения разрабатывать и внедрять цифровые решения для оптимизации процессов обслуживания, включая создание онлайн-сервисов, автоматизацию взаимодействия с клиентами и использование технологий искусственного интеллекта для персонализации услуг;
- анализ данных и улучшение клиентского опыта: обучение методам анализа данных, собранных в процессе обслуживания, с целью выявления потребностей клиентов и улучшения качества предоставляемых услуг, а также формирование стратегий по повышению клиентской лояльности и удовлетворенности.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Процесс изучения дисциплины «Цифровые технологии в сервисе» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Понимает основные принципы работы современных информационных технологий
	ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
	ОПК-8.3 Владеет дополнительным функционалом современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Цифровые технологии в сервисе» относится к дисциплинам обязательной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Продюсирование и маркетинг мероприятий.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 11 зачетных единиц, 396 академических часов. Дисциплина изучается на 1, 2, 3 курсе, в 1, 2, 3, 4, 5, 6 семестре.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебных занятий	Всего	Разделение по семестрам					
		1	2	3	4	5	6
Общая трудоемкость, ЗЕТ	11	2	2	2	2	2	1
Общая трудоемкость, час.	396	72	72	72	72	72	36
Аудиторные занятия, час.	204	34	38	34	38	34	26
Лекции, час.	108	18	20	18	20	18	14
Практические занятия, час.	96	16	18	16	18	16	12
Самостоятельная работа	192	38	34	38	34	38	10
Курсовая работа	-	-	-	-	-	-	-
Контрольные работы	-	-	-	-	-	-	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	Зачет, экзамен			Зачет		Зачет	Экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Тенденции развития цифровых технологий и направления их применения в сфере сервиса

Тема 1.1 Введение в тему развития цифровых технологий

Введение в дисциплину: цели и задачи, связь с другими дисциплинами. Обзор ключевых тенденций развития цифровых технологий: сквозные цифровые технологии, цифровые сервисы и инструменты в бизнесе. Классификация цифровых технологий и особенности применения в сервисе. Направления развития ЦТ в сервисе: ИКТ, облачные технологии; искусственный интеллект; геоинформационные технологии.

Тема 1.2 Деятельность компании в сфере сервиса: основные направления и задачи цифровизации

Деятельность сервисной компании: структурирование направлений взаимодействия и работы компании. Компоновка работ по взаимодействиям и направлениям работы. Подбор ресурсов для оптимизации работы компании.

Раздел 2. Понятие и значение технического оснащения в индустрии событий

Тема 2.1 Роль технического оснащения в организации мероприятий

Роль технического оснащения в организации мероприятий для понимания важности правильного выбора. Использование оборудования для достижения успеха события. Техническое оснащение и оборудование (звуковое, световое, видеотехническое) для создания атмосферы и обеспечения комфорта участникам. Интеграция технологий для улучшения

восприятия информации и взаимодействию с аудиторией. Планирование ресурсов организаторами мероприятий и обеспечение высокого качества проведения событий.

Тема 2.2 Типы технического оборудования для мероприятий: звуковое и осветительное оборудование

Звуковое оборудование и его основные компоненты. Принципы работы звуковых систем: микрофоны, усилители, колонки, звуковые микшеры. Различные типы микрофонов и их применение. Настройка оборудования для достижения оптимального качества звука. Техника звукового сопровождения мероприятий: выбор оборудования и его размещение в пространстве. Основные аспекты акустики. Осветительное оборудование. Знакомство с различными типами источников света: светодиоды, галогенные и флуоресцентные лампы. Принципы работы осветительных приборов. Техника освещения мероприятий. Аспекты управления светом.

Тема 2.3 Видеотехника и проекторы

Видеотехники и проекторы – основные принципы их работы. Характеристики различных типов видеопрокторов, включая LCD, DLP и лазерные модели. Знакомство с методами подключения проекторов к источникам сигнала. Ознакомление с настройками для оптимизации качества изображения. Обсуждение аспекта выбора проектора в зависимости от условий использования: размер помещения, уровень освещения. Технологии 4K и HDR и их влияние на восприятие видеоконтента.

Тема 2.4 Сцены и конструкции

Основные элементы сценического дизайна и их влияние на восприятие зрителем. Ознакомление с различными типами сценических конструкций, включая стационарные и мобильные элементы. Принципы компоновки пространства для создания визуально привлекательных и функциональных сцен. Обсуждение аспектов освещения, цветовой палитры и материалов, которые подчеркивают атмосферу и тему представления.

Раздел 3. Трансляция и запись мероприятий

Тема 3.1 Прямые трансляции: технологии и платформы.

Изучение ключевых аспектов организации и проведения живых трансляций. Выбор оборудования, программного обеспечения и платформ для вещания. Ознакомление с различными технологиями кодирования видео, потоковая передача и интеграция с социальными сетями. Особенности популярных платформ, их функционал и аудитория. Эффективное взаимодействие со зрителями. Настройка оборудования и проведение пробной трансляции.

Тема 3.2 Запись мероприятий: оборудование и программное обеспечение.

Изучение ключевых аспектов записи различных событий, таких как конференции, семинары и вебинары. Основное оборудование: камеры, микрофоны, системы освещения, программное обеспечение для захвата и редактирования видео. Выбор подходящих инструментов в зависимости от типа мероприятия и желаемого качества записи.

Тема 3.3 Постпродакшн и монтаж

Ключевые этапы обработки видеоматериалов после записи. Основные принципы монтажа: нарезка, цветокоррекция, добавление звуковых эффектов. Популярные программы для редактирования видео, их функционал и особенности работы с ними.

Раздел 4. Планирование и управление техническим оснащением

Тема 4.1 Этапы планирования технического оснащения.

Этапы планирования технического оснащения: анализ потребностей проекта, выбор необходимого оборудования и технологий, оценка бюджета и сроков. Принципы составления спецификаций и критерии выбора техники, учитывающие особенности производственного процесса. Координация с командой и поставщиками для обеспечения эффективного взаимодействия на всех стадиях проекта.

Тема 4.2 Составление сметы на техническое обеспечение.

Анализ ключевых элементов, необходимых для формирования точной и обоснованной сметы. Ознакомление с методами оценки стоимости оборудования, материалов и услуг. Принципы учета непредвиденных расходов. Разработка шаблонов смет и использование программного обеспечения для автоматизации процесса.

Раздел 5. Автоматизация сервисной компании

Тема 5.1 Сервисы облачного хранения и обмена данными

Особенности автоматизации сервисной компании посредством применения "облачных технологий". Работа с почтовыми сервисами, создание и настройка почты проекта/компании и аккаунтов сотрудников, система управления организацией.

Тема 5.2 Электронный документооборот

Характер электронного документооборота. Обзор провайдеров, обеспечивающих электронный документооборот.

Раздел 6. Цифровые сервисы и технологии

Тема 6.1 Цифровые технологии и сервисы для работы с потребителями, заказчиками, партнерами

Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Сравнительный анализ CRM-систем в управлении взаимоотношениями с потребителями в сервисных компаниях. Цифровые сервисы в обеспечении операционной деятельности сервисной компании: классификация, назначение, особенности работы. Сервисы продажи билетов, регистрация, сбора заявок. Сервисы для сканирования билетов. Сервисы для организации email-рассылок. Сервисы для проведения опросов, сбора обратной связи. Сервисы по бронированию/покупке билетов, гостиницы, трансфера. Сервисы для организации онлайн-мероприятий.

Тема 6.2 Цифровые технологии и сервисы для визуализации данных и позиционирования услуги/продукта

Сервисы для создания визуального контента. Стоковые сервисы. Сервисы маркировки. Лицензия ССО. Обзор компьютерных программ для создания презентаций. Редакторы создания схем, графиков, диаграмм. Сервисы для создания сайтов. Сервисы для анализа сайтов конкурентов. Сервисы веб-аналитики. Интерактивные сервисы и инструменты.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
Лекции	Практические занятия				
1 семестр					
Раздел 1. Тенденции развития цифровых технологий и направления их применения в сфере сервиса					
Тема 1.1 Введение в тему развития цифровых технологий	36	19	17	9	8
Тема 1.2 Деятельность компании в сфере сервиса: основные направления и задачи цифровизации	36	19	17	9	8
Итого за 1 семестр	72	38	34	18	16
2 семестр					
Раздел 2. Понятие и значение технического оснащения в индустрии событий					
Тема 2.1 Роль технического оснащения в организации мероприятий	19	9	10	5	5
Тема 2.2 Типы технического оборудования: звуковое и осветительное оборудование	19	9	10	5	5
Тема 2.3 Видеотехника и проекторы	17	8	9	5	4
Тема 2.4 Сцены и конструкции	17	8	9	5	4
Итого за 2 семестр	72	34	38	20	18
3 семестр					
Раздел 3. Трансляция и запись мероприятий					
Тема 3.1 Прямые трансляции: технологии и платформы	23	12	11	6	5
Тема 3.2 Запись мероприятий: оборудование и программное обеспечение.	23	12	11	6	5
Тема 3.3 Постпродакшн и монтаж	26	14	12	6	6
Итого за 3 семестр	72	38	34	18	16
4 семестр					
Раздел 4. Планирование и управление техническим оснащением					
Тема 4.1 Этапы планирования технического оснащения.	36	17	19	10	9
Тема 4.2 Составление сметы на техническое обеспечение.	36	17	19	10	9
Итого за 4 семестр	72	34	38	20	18

5 семестр					
Раздел 5. Автоматизация сервисной компании					
Тема 5.1 Сервисы облачного хранения и обмена данными	37	19	18	10	8
Тема 5.2 Электронный документооборот	35	19	16	8	8
Итого за 5 семестр	72	38	34	18	16
6 семестр					
Раздел 6. Цифровые сервисы и технологии					
Тема 6.1 Цифровые технологии и сервисы для работы с потребителями, заказчиками, партнерами	18	5	13	7	6
Тема 6.2 Цифровые технологии и сервисы для визуализации данных и позиционирования услуги/продукта	18	5	13	7	6
Итого за 6 семестр	36	10	26	14	12
Всего по дисциплине	396	192	204	108	96
Всего зачетных единиц	11				

5.3. Лекционные занятия

Тема	Содержание	часы	Формируемые компетенции
1 семестр			
Раздел 1. Тенденции развития цифровых технологий и направления их применения в сфере сервиса			
Тема 1.1 Введение в тему развития цифровых технологий	Введение в дисциплину: цели и задачи, связь с другими дисциплинами. Обзор ключевых тенденций развития цифровых технологий: сквозные цифровые технологии, цифровые сервисы и инструменты в бизнесе. Классификация цифровых технологий и особенности применения в сервисе. Направления развития ЦТ в сервисе: ИКТ, облачные технологии; искусственный интеллект; геоинформационные технологии.	9	ОПК-8
Тема 1.2 Деятельность компании в сфере сервиса: основные направления и задачи цифровизации	Деятельность сервисной компании: структурирование направлений взаимодействия и работы компании. Компоновка работ по взаимодействиям и направлениям работы. Подбор ресурсов для оптимизации работы компании.	9	ОПК-8
Раздел 2. Понятие и значение технического оснащения в индустрии событий			
Тема 2.1 Роль технического оснащения в организации мероприятий	Роль технического оснащения в организации мероприятий. Использование оборудования для достижения успеха события. Техническое оснащение и оборудование (звуковое, световое, видеотехническое) для создания атмосферы и обеспечения комфорта участникам. Интеграция технологий. Планирование ресурсов организаторами мероприятий.	5	ОПК-8

Тема 2.2 Типы технического оборудования: звуковое и осветительное оборудование	Звуковое оборудование и его основные компоненты. Принципы работы звуковых систем: микрофоны, усилители, колонки, звуковые микшеры. Различные типы микрофонов и их применение. Настройка оборудования для достижения оптимального качества звука. Техника звукового сопровождения мероприятий: выбор оборудования и его размещение в пространстве. Основные аспекты акустики. Осветительное оборудование. Знакомство с различными типами источников света: светодиоды, галогенные и флуоресцентные лампы. Принципы работы осветительных приборов. Техника освещения мероприятий. Аспекты управления светом.	5	ОПК-8
Тема 2.3 Видеотехника и проекторы	Видеотехники и проекторы – основные принципы их работы. Характеристики различных типов видеопрокторов, включая LCD, DLP и лазерные модели. Знакомство с методами подключения проекторов к источникам сигнала. Ознакомление с настройками для оптимизации качества изображения. Обсуждение аспекта выбора проектора в зависимости от условий использования: размер помещения, уровень освещения. Технологии 4K и HDR и их влияние на восприятие видеоконтента.	5	ОПК-8
Тема 2.4 Сцены и конструкции	Основные элементы сценического дизайна и их влияние на восприятие зрителем. Ознакомление с различными типами сценических конструкций, включая стационарные и мобильные элементы. Принципы компоновки пространства для создания визуально привлекательных и функциональных сцен. Обсуждение аспектов освещения, цветовой палитры и материалов, которые подчеркивают атмосферу и тему представления.	5	ОПК-8
3 семестр			
Раздел 3. Типы технического оборудования для мероприятий			
Тема 3.1 Прямые трансляции: технологии и платформы	Изучение ключевых аспектов организации и проведения живых трансляций. Выбор оборудования, программного обеспечения и платформ для вещания. Ознакомление с различными технологиями кодирования видео, потоковая передача и интеграция с социальными сетями. Особенности популярных платформ, их функционал и аудитория. Эффективное взаимодействие со зрителями. Настройка оборудования и проведение пробной трансляции.	6	ОПК-8

Тема 3.2 Запись мероприятий: оборудование и программное обеспечение.	Изучение ключевых аспектов записи различных событий, таких как конференции, семинары и вебинары. Основное оборудование: камеры, микрофоны, системы освещения, программное обеспечение для захвата и редактирования видео. Выбор подходящих инструментов в зависимости от типа мероприятия и желаемого качества записи.	6	ОПК-8
Тема 3.3 Постпродакшн и монтаж	Ключевые этапы обработки видеоматериалов после записи. Основные принципы монтажа: нарезка, цветокоррекция, добавление звуковых эффектов. Популярные программы для редактирования видео, их функционал и особенности работы с ними.	6	ОПК-8
4 семестр			
Раздел 4. Планирование и управление техническим оснащением			
Тема 4.1 Этапы планирования технического оснащения	Этапы планирования технического оснащения: анализ потребностей проекта, выбор необходимого оборудования и технологий, оценка бюджета и сроков. Принципы составления спецификаций и критерии выбора техники, учитывающие особенности производственного процесса. Координация с командой и поставщиками для обеспечения эффективного взаимодействия на всех стадиях проекта.	10	ОПК-8
Тема 4.2 Составление сметы на техническое обеспечение.	Анализ ключевых элементов, необходимых для формирования точной и обоснованной сметы. Ознакомление с методами оценки стоимости оборудования, материалов и услуг. Принципы учета непредвиденных расходов. Разработка шаблонов смет и использование программного обеспечения для автоматизации процесса.	10	ОПК-8
5 семестр			
Раздел 5. Автоматизация сервисной компании			
Тема 5.1 Сервисы облачного хранения и обмена данными	Особенности автоматизации сервисной компании посредством применения «облачных технологий». Работа с почтовыми сервисами, создание и настройка почты проекта/компании и аккаунтов сотрудников, система управления организацией.	10	ОПК-8
Тема 5.2 Электронный документооборот	Характер электронного документооборота. Обзор провайдеров, обеспечивающих электронный документооборот.	8	ОПК-8
6 семестр			
Раздел 6. Цифровые сервисы и технологии			
Тема 6.1 Цифровые технологии и сервисы	Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Сравнительный анализ CRM-систем в управлении взаимоотноше-	7	ОПК-8

для работы с потребителями, заказчиками, партнерами	ями с потребителями в сервисных компаниях. Цифровые сервисы в обеспечении операционной деятельности сервисной компании: классификация, назначение, особенности работы. Сервисы продажи билетов, регистрация, сбора заявок. Сервисы для сканирования билетов. Сервисы для организации email-рассылок. Сервисы для проведения опросов, сбора обратной связи. Сервисы по бронированию/покупке билетов, гостиницы, трансфера. Сервисы для организации онлайн-мероприятий.		
Тема 6.2 Цифровые технологии и сервисы для визуализации данных и позиционирования услуги/продукта	Сервисы для создания визуального контента. Стоковые сервисы. Сервисы маркировки. Лицензия ССО. Обзор компьютерных программ для создания презентаций. Редакторы создания схем, графиков, диаграмм. Сервисы для создания сайтов. Сервисы для анализа сайтов конкурентов. Сервисы веб-аналитики. Интерактивные сервисы и инструменты.	7	ОПК-8

5.4. Практические занятия

Тема	Содержание	час	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
1 семестр				
Раздел 1. Тенденции развития цифровых технологий и направления их применения в сфере сервиса				
Тема 1.1 Введение в тему развития цифровых технологий	Сформулируйте цели и задачи, связь с другими дисциплинами. Представьте обзор тенденций развития цифровых технологий в сервисе и их классификацию. Назовите направления развития ЦТ в сервисе и дайте их характеристику.	8	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация
Тема 1.2 Деятельность компании в сфере сервиса: основные направления и задачи цифровизации	Опишите деятельность сервисной компании: структурирование направлений взаимодействия и работы компании; компоновку работ по взаимодействиям и направлениям работы. Процесс подбора ресурсов для оптимизации работы компании.	8	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация

2 семестр				
Раздел 2. Понятие и значение технического оснащения в индустрии событий				
Тема 2.1 Роль технического оснащения в организации мероприятий	Назовите роль технического оснащения в организации мероприятия и успешном его проведении. Техническое оснащение и оборудование для создания атмосферы и обеспечения комфорта участникам. Опишите планирование ресурсов организаторами мероприятий.	5	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация
Тема 2.2 Типы технического оборудования: звуковое и осветительное оборудование	Дайте определение звуковому оборудованию, его основным компонентам. Назовите принципы работы звуковых систем и их применение. Назовите основные аспекты акустики, типы источников света, принципы работы осветительных приборов. Определите технику освещения мероприятий и аспекты управления светом.	5	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация
Тема 2.3 Видеотехника и проекторы	Назовите основные принципы работы видеотехники и проекторов. Дайте характеристики различных типов видеопроекторов. Ознакомьтесь с настройками для оптимизации качества изображения. Каковы аспекты выбора проектора. Технологии 4K и HDR и их влияние на восприятие видеоконтента.	4	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Дискуссия
Тема 2.4 Сцены и конструкции	Назовите основные элементы сценического дизайна и их влияние на восприятие зрителем. Познакомьтесь с различными типами сценических конструкций и принципами компоновки пространства. Обсудите аспекты освещения, цветовую палитру, материалы, которые подчеркивают атмосферу и тему представления.	4	ОПК-8	Дискуссия Творческий проект
3 семестр				
Раздел 3. Типы технического оборудования для мероприятий				
Тема 3.1 Прямые трансляции: технологии и платформы	Назовите ключевые аспекты организации и проведения живых трансляций. Выбор оборудования, программного обеспечения и платформ. Познакомьтесь с	5	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация

	технологиями кодирования видео, потоковой передачи, интеграцией с социальными сетями. Каковы особенности популярных платформ, их функционал и аудитория. Попрактикуйтесь в настройке оборудования и проведении пробной трансляции.			
Тема 3.2 Запись мероприятий: оборудование и программное обеспечение.	Назовите аспекты записи различных событий, таких как конференции, семинары и вебинары; основное оборудование. В чем состоит выбор подходящих инструментов.	5	ОПК-8	Устный ответ на семинаре
Тема 3.3 Постпродакшн и монтаж	Назовите этапы обработки видеоматериалов после записи и основные принципы монтажа (нарезка, цветокоррекция, добавление звуковых эффектов). Назовите программы для редактирования видео, их функционал и особенности работы с ними.	6	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Тест (зачет)
4 семестр				
Раздел 4. Планирование и управление техническим оснащением				
Тема 4.1 Этапы планирования технического оснащения.	Дайте характеристику этапов планирования технического оснащения. Назовите принципы составления спецификаций и критерии выбора техники. В чем суть координации с командой и поставщиками для обеспечения эффективного взаимодействия на всех стадиях проекта.	9	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация
Тема 4.2 Составление сметы на техническое обеспечение.	Анализ ключевых элементов, необходимых для формирования точной и обоснованной сметы. Ознакомление с методами оценки стоимости оборудования, материалов и услуг. Принципы учета непредвиденных расходов. Разработка шаблонов смет и использование программного обеспечения для автоматизации процесса.	9	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация Кейс-задача
5 семестр				
Раздел 5. Автоматизация сервисной компании				
Тема 5.1 Сервисы облачного хранения и обмена данными	Назовите особенности автоматизации сервисной компании посредством применения «об-	8	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Доклад

	льных технологий». Познакомьтесь с работой с почтовыми сервисами, созданием и настройке почты проекта/компании и аккаунтов сотрудников, системой управления организацией.			
Тема 5.2 Электронный документооборот	Дайте определение характеру электронного документооборота. Сделайте обзор провайдеров, обеспечивающих электронный документооборот.	8	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Тест (зачет)
6 семестр				
Раздел 6. Цифровые сервисы и технологии				
Тема 6.1 Цифровые технологии и сервисы для работы с потребителями, заказчиками, партнерами	Дайте определение системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Дайте сравнительный анализ CRM-систем в управлении взаимоотношениями с потребителями в сервисных компаниях. Назовите цифровые сервисы в обеспечении операционной деятельности сервисной компании. Дайте характеристику различным сервисам (продажа билетов, регистрация, сбор заявок; сканированию, бронированию/покупке билетов, гостиницы, трансфер; организации email-рассылок и т.д.).	6	ОПК-8	Устный ответ на семинаре Презентация
Тема 6.2 Цифровые технологии и сервисы для визуализации данных и позиционирования услуги/продукта	Сервисы для создания визуального контента. Стоковые сервисы. Сервисы маркировки. Лицензия ССО. Обзор компьютерных программ для создания презентаций. Редакторы создания схем, графиков, диаграмм. Сервисы для создания сайтов. Сервисы для анализа сайтов конкурентов. Сервисы веб-аналитики. Интерактивные сервисы и инструменты.	6	ОПК-8	Творческий проект (экзамен)

5.5. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	час.	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций
1 семестр				
Раздел 1. Тенденции развития цифровых технологий и направления их применения в сфере сервиса				
Тема 1.1 Введение в тему развития цифровых технологий	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка устного ответа, презентации.	19	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - защита презентации
Тема 1.2 Деятельность компании в сфере сервиса: основные направления и задачи цифровизации	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка устного ответа, презентации.	19	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - защита презентации
2 семестр				
Раздел 2. Понятие и значение технического оснащения в индустрии событий				
Тема 2.1 Роль технического оснащения в организации мероприятий	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа, презентации.	9	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - защита презентации
Тема 2.2 Типы технического оборудования: звуковое и осветительное оборудование	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа, презентации.	9	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции;

				- защита презентации
Тема 2.3 Видеотехника и проекторы	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка к дискуссии, презентации.	8	ОПК-8	- участие в дискуссии; - защита презентации
Тема 2.4 Сцены и конструкции	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка к дискуссии, к творческому проекту.	8	ОПК-8	- участие в дискуссии; - участие в творческом проекте.
3 семестр				
Раздел 3. Типы технического оборудования для мероприятий				
Тема 3.1 Прямые трансляции: технологии и платформы	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа, презентации.	12	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - защита презентации
Тема 3.2 Запись мероприятий: оборудование и программное обеспечение.	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа.	12	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции
Тема 3.3 Постпродакшн и монтаж	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа. Подготовка к тесту (зачет).	14	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - тестирование (зачет)
4 семестр				
Раздел 4. Планирование и управление техническим оснащением				
Тема 4.1 Этапы планирования технического оснащения.	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа, презентации.	19	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции;

				- защита презентации
Тема 4.2 Составление сметы на техническое обеспечение.	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка устного ответа, презентации, кейс-задачи.	19	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - решение кейс-задачи; - защита презентации
5 семестр				
Раздел 5. Автоматизация сервисной компании				
Тема 5.1 Сервисы облачного хранения и обмена данными	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа, доклада.	17	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - выступление с докладом
Тема 5.2 Электронный документооборот	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка устного ответа. Подготовка к тесту (зачет).	17	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - тестирование (зачет)
6 семестр				
Раздел 6. Цифровые сервисы и технологии				
Тема 6.1 Цифровые технологии и сервисы для работы с потребителями, заказчиками, партнерами	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка конспекта лекции, устного ответа, презентации.	5	ОПК-8	- устный опрос на практическом занятии; - проверка конспекта лекции; - защита презентации
Тема 6.2 Цифровые технологии и сервисы для визуализации данных и позиционирования услуги/продукта	Изучение лекционного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. Подготовка презентации творческого проекта (экзамен).	5	ОПК-8	- презентация творческого проекта (экзамен)

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – ФОС) по дисциплине «Цифровые технологии в сервисе» представлен отдельным документом и является частью рабочей программы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Информационные технологии: учебник для вузов / В. В. Трофимов, О.П. Ильина, В.И. Кияев, Е.В. Трофимова; под редакцией В.В. Трофимова. — Москва: Юрайт, 2025. — 546 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568880> (дата обращения: 25.04.2025).

2. Информационные технологии в менеджменте (управлении): учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. Д. Романовой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 467 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560269> (дата обращения: 25.04.2025).

3. Сергеев Л.И. Цифровая экономика: учебник для вузов / Л.И. Сергеев, Д. Л. Сергеев, А. Л. Юданова; под редакцией Л. И. Сергеева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 437 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567301> (дата обращения: 25.04.2025).

Дополнительные источники (при необходимости)

1. Горелов Н.А. Основы цифровой трансформации общества: учебник для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2024. — 337 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535000> (дата обращения: 25.04.2025).

2. Сологубова Г.С. Составляющие цифровой трансформации: монография / Г.С. Сологубова. — Москва: Юрайт, 2025. — 147 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565559> (дата обращения: 25.04.2025).

3. Хуссейн И.Д. Цифровые маркетинговые коммуникации: учебник для вузов / И.Д. Хуссейн. — Москва: Юрайт, 2025. — 68 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568206> (дата обращения: 25.04.2025).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО–ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет–сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru>
- Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru>
- Библиотека сайта philosophy.ru: <http://www.philosophy.ru;>
- Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Данная дисциплина предназначена для формирования у студентов знаний и навыков в области цифровых технологий в сервисе. Обучение включает теоретические и практические занятия, которые помогут освоить ключевые аспекты создания и реализации мероприятий.

Цель дисциплины – формирование у студентов базовых знаний о современных цифровых технологиях и их применении в сфере сервиса, а также практических навыков профессиональной деятельности в сервисной организации с применением цифровых технологий.

Основные задачи дисциплины: изучение современных цифровых инструментов: знакомство с основными цифровыми технологиями, используемыми в сфере обслуживания, такими как CRM-системы, платформы для управления проектами и аналитические инструменты, а также их влияние на эффективность бизнес-процессов; разработка и внедрение цифровых решений: формирование умения разрабатывать и внедрять цифровые решения для оптимизации процессов обслуживания, включая создание онлайн-сервисов, автоматизацию взаимодействия с клиентами и использование технологий искусственного интеллекта для персонализации услуг; анализ данных и улучшение клиентского опыта: обучение методам анализа данных, собранных в процессе обслуживания, с целью выявления потребностей клиентов и улучшения качества предоставляемых услуг, а также формирование стратегий по повышению клиентской лояльности и удовлетворенности.

Структура дисциплины включает в себя 6 разделов, лекционные, практические занятия и самостоятельную работу студентов.

Для организации самостоятельной работы предназначен фонд оценочных средств по дисциплине «Цифровые технологии в сервисе», в котором содержатся описание заданий для текущего и итогового контроля, методические рекомендации к их выполнению.

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется следующая последовательность действий:

1. В течение недели выбрать время для работы с основной и дополнительной литературой.

2. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется использовать лекционный материал для подготовки к семинарам, докладам, дискуссии, контрольной работе, презентации, решению кейс-задач, презентации творческого проекта.

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов является обязательной для каждого студента и определяется учебным планом.

При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности.

При подготовке к зачету в 3 и 5 семестрах в форме тестов и экзамену в форме презентации творческого проекта следует в первую очередь повторить пройденный материал по дисциплине.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;

- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин, содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, и может проходить в письменной, устной или смешанной формах.

Виды внеаудиторной самостоятельной работы студентов:

- разработка материала презентации;
- подготовка к участию в дискуссии;
- ответы на вопросы семинара по темам курса;
- подготовка докладов;
- решение кейс-задач;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к презентации творческого проекта.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МО–ДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Перечень информационных технологий:

Платформа для презентаций microsoft powerpoint;
Онлайн платформа для командной работы miro;
Текстовый и табличный редактор microsoft word;
Портал института <http://portal.midis.info>

Перечень программного обеспечения:

1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)

Mozilla Firefox

Adobe Reader

ESET Endpoint Antivirus

Microsoft™ Windows® 10 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)

Microsoft™ Office®

Google Chrome

«Балаболка»

NVDA.RU

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

«Гарант аэро»

КонсультантПлюс

Научная электронная библиотека «Elibrary.ru».

Сведения об электронно–библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно–библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно–библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

11. МАТЕРИАЛЬНО–ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности № 251 (Лаборатория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	Компьютер Плазменная панель Компьютерный стол Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Библиотека. Читальный зал № 122	Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения

		Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
--	--	--