

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.О.04 СКВОЗНЫЕ ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки (специальность) 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки (специализация) 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной
деятельности

Форма обучения очная

Год набора 2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили
доцент, канд.экон.наук Багузова Лариса Валентиновна

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины:

формирование знаний общих принципов работы и получение практических навыков использования сквозных цифровых технологий для решения прикладных задач в сервисной деятельности.

1.2 Задачи изучения дисциплины:

- сформировать общее представление о сквозных цифровых технологиях;
- научить использовать современные информационно-телекоммуникационные и программные средства;
- научить анализировать и преобразовывать цифровые модели различных объектов и процессов;
- раскрыть условия и возможности применения цифровых технологий в сервисной деятельности.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Запланированные результаты обучения по дисциплине |
|---|--|
| ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | |
| ОПК-1.1 Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса | РО: Выбирает методы формирования элементов технологической концепции организаций сферы сервиса РО: Определяет проблемы внедрения сквозных цифровых технологий в сфере сервис РО: Составляет схемы применения сквозных цифровых технологий в сфере сервис |
| ОПК-1.2 Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | РО: Понимает значение процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса РО: Определяет технологические задачи формирования технологической концепции организаций сферы сервиса РО: Осуществляет оценку эффективности внедрения сквозных цифровых технологий в сфере сервис |

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ

2 Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | Семестр |
|---|--|-------------|
| | | 2 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 (108) | 3 (108) |
| Контактная работа с преподавателем: | 0,8 (28) | 0,8 (28) |
| занятия лекционного типа | 0,4 (14) | 0,4 (14) |
| лабораторные работы | 0,4 (14) | 0,4 (14) |
| Самостоятельная работа обучающихся | 1,2 (44) | 1,2 (44) |
| Вид промежуточной аттестации (Курсовой проект) | 36 | КП, Экзамен |

3 Содержание дисциплины (модуля)

| № п/п | Вид работ | Темы занятия | Объем часов | Семестр /курс | Часы в эл. формате |
|------------------|-----------|---|-------------|---------------|--------------------|
| Раздел 1. | | | | | |
| 1. | Лек | Значение технологических новаций и программного обеспечения в сервисной деятельности | 4 | 2 | |
| 2. | Лаб | Значение технологических новаций и программного обеспечения в сервисной деятельности | 4 | 2 | |
| 3. | Ср | Значение технологических новаций и программного обеспечения в сервисной деятельности | 12 | 2 | |
| 4. | Лек | Характеристика основных направлений сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности | 4 | 2 | |
| 5. | Лаб | Характеристика основных направлений сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности | 4 | 2 | |
| 6. | Ср | Характеристика основных направлений сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности | 12 | 2 | |
| 7. | Лек | Технологии реализации сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности | 6 | 2 | |
| 8. | Лаб | Технологии реализации сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности | 6 | 2 | |
| 9. | Ср | Технологии реализации сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности | 20 | 2 | |
| Раздел 2. | | | | | |
| 1. | Экзамен | | 36 | 2 | |

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Волкова В. Н., Юрьев В. Н. Информационные системы в экономике: учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2016. - 402 с..

2. Балдин К. В. Информационные системы в экономике: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 218 с..

3. Горбенко А.О. Информационные системы в экономике: Рекомендовано УМО по образованию в области финансов, учета и мировой экономики в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Налоги и налогообложение", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит". - Москва: БИНОМ, 2015. - .

4. Лялин В. Е., Схиртладзе А. Г., Борискин В. П. Математическое моделирование и информационные технологии в экономике предприятия: учебное пособие. - Старый Оскол: ТНТ, 2015. - 292 с..

5. Романов А. Н., Одинцов Б. Е. Советующие информационные системы в экономике: учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 485 с..

6. Трофимов В. В., Ильина О. П., Барабанова М. И., Кияев В. И., Трофимова Е. В., Трофимова В. В. Информационные технологии в экономике и управлении: учебник для академического бакалавриата : рек. Учебно-методическим отделом высш. образования для студентов высш. учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и спец. : доп. МО и науки РФ для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экономическим спец.. - Москва: Юрайт, 2016. - 482.

7. Балдин К. В. Информационные системы в экономике: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 218 с..

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic. Офисный пакет Microsoft Office.

2. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level. Операционная система Windows.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронная правовая система "КонсультантПлюс". <https://www.consultant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

2. Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ». <https://ivo.garant.ru>

Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»

3. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/> <http://bik.sfu-kras.ru/>

4. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/> <http://e.lanbook.com/>

5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/> <http://www.znanium.com/>

6. Справочно-правовая система "Консультант плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> <http://www.consultant.ru>

5 Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

учебная аудитория для проведения лекционных, семинарских и практических занятий: Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

учебная аудитория (компьютерный класс): Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| | |
|--------------------------------------|--|
| по дисциплине (модулю)/ практике | <u>Б1.О.04 Сквозные цифровые технологии в сервисной деятельности</u> |
| Направление подготовки/специальность | <u>43.04.01 Сервис</u> |
| Направленность (профиль) | <u>43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности</u> |

Красноярск 2025

1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения, соотношенных с результатами обучения по дисциплине (модулю), практиками и оценочными средствами

| Семестр | Код и содержание индикатора компетенции | Результаты обучения | Оценочные средства |
|---|--|---|---|
| ОПК-1: способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | | | |
| 2 | ОПК-1.1: применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса | Выбирает методы формирования элементов технологической концепции организаций сферы сервиса | тестовые задания, тематика докладов, вопросы к экзамену, варианты заданий курсового проекта |
| | | Составляет схемы применения сквозных цифровых технологий в сфере сервис | тестовые задания, вопросы к экзамену, варианты заданий курсового проекта |
| | | Определяет технологические задачи формирования технологической концепции организаций сферы сервиса | тестовые задания, вопросы к экзамену, варианты заданий курсового проекта |
| 2 | ОПК-1.2: организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | Определяет пути решения проблем внедрения сквозных цифровых технологий в сфере сервис | тестовые задания, тематика докладов, вопросы к экзамену, варианты заданий курсового проекта |
| | | Осуществляет оценку эффективности внедрения сквозных цифровых технологий в сфере сервис | вопросы к экзамену, варианты заданий курсового проекта |
| | | Обосновывает значимость процесса внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса | тестовые задания, тематика докладов, вопросы к экзамену, варианты заданий курсового проекта |

2 Типовые оценочные средства или иные материалы, с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру проведения и оценивания достижения результатов обучения

Примерные тестовые задания

Для усвоения пройденного материала студентам предлагается пройти тестовые задания.

Тема 1 Значение технологических новаций и программного обеспечения в сервисной деятельности

1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Технологическое обновление сервисной деятельности связано с внедрением информационных технологий в процессы производства и оказания услуг разного вида.

Соотнесите выполняемое значение технологических новаций и программного обеспечения с используемыми информационными технологиями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

| Значение | Информационные технологии |
|--|--|
| А. Позволяет оптимизировать процесс предоставления услуг, улучшить и ускорить обратную связь с клиентом, распространить каналы сбыта | 1. Автоматизация бизнес-процессов |
| Б. Позволяет создавать базы данных о клиентах, партнёрах, отелях, осуществлять подсчёты платежей, принимать заявки и работать с покупателями | 2. Управление справочными базами данных. |
| В. Помогает накапливать опыт, навыки высокого профессионального уровня, структурировать, хранить и обновлять знания | 3. Создание экспертных систем |
| Г. Общая компьютерная сеть, позволяющая потребителям общаться с организацией он-лайн и без личного общения решать ряд организационных вопросов | 4. Онлайн-общение с клиентами |

2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Технологическая концепция сервисных организаций включает в себя ряд элементов, которые зависят от технологической подготовки предприятия.

Соотнесите технологическую подготовку предприятия и ее содержанием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

| Содержание | Технологическая подготовка предприятия |
|---|---|
| А. Обеспечивает технологическую готовность предприятий к оказанию услуг заданного объёма к установленному сроку с регламентированными показателями качества и наименьшими затратами | 1. Технологическая подготовка предприятия |
| Б. Включает в себя специальную технологическую оснастку, диагностическую контрольно-измерительную технику, запасные части | 2. Комплексное технологическое оснащение |
| В. Включает техническое обслуживание и средств технологического оснащения | 3. Совершенствование технологических процессов |
| Г. Подготовка документации, содержащей характеристики, правила, условия и другую важную информацию для осуществления различных видов деятельности, закупка и снабжение изделиями и деталями, являющимися составной частью более крупного (составного) изделия | 4. Эффективное обеспечение запасными частями и нормативно-технической документацией |
| Д. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между предприятиями, отделами, отдельными исполнителями для выполнения общей работы | 5. Кооперация предприятий технического сервиса по оказываемым услугам |
| Е. Включает программы разного уровня для подготовки операторов, технологов и других сотрудников заказчика | 6. Тренинги |

Тема 2 Характеристика основных направлений сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности

1. Прочитайте текст и вставьте правильный ответ.

Программируемое механическое устройство, способное выполнять задачи и взаимодействовать с внешней средой без помощи со стороны человека _____.
 Применение особенно актуально в среде труднодоступной или опасной для человека.

2. Прочитайте текст и вставьте правильный ответ.

Под _____ понимают структурированные и неструктурированные массивы данных значительного объема, которые зачастую разрознены относительно места своего хранения и различаются по своему типу (видеозаписи, машинный код, текстовые документы и так далее) и обрабатываются с помощью программных инструментов.

Тема 3 Технологии реализации сквозных цифровых технологий в сервисной деятельности

1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите метод формирования технологической концепции и решаемой им задачи. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

| Выполняемая задача | Метод формирования технологической концепции |
|--|--|
| А. Формулируются цели, задачи и механизмы их решения | 1. Анализ угроз и возможностей в сфере технологического развития |
| Б. Организационные структуры, объединяющие исследовательские организации, опытно-конструкторские и внедренческие структуры, частных промышленных партнёров. Их деятельность направлена на создание конкурентоспособной высокотехнологичной продукции | 2. Создание центров компетенций |
| В. Структурные подразделения образовательных организаций высшего образования и научных организаций, которые осуществляют коммерциализацию результатов интеллектуальной деятельности и вовлечение исследователей в решение технологических задач компаний и корпораций. | 3. Формирование центров трансфера технологий |
| Г. Оработка новых организационно-правовых форм, регуляторных и финансовых механизмов с целью разработки и внедрения принципиально новых технологий. | 4. Создание экспериментальных зон |
| Д. Предполагает изучение обучающимися реальных инженерных, экономических, социальных и бизнес-ситуаций, оценку и анализ сути проблем, предложение возможных решений и выбор лучшего из них для дальнейшей реализации. | 5. Использование метода кейсов |

2. На основании исходных данных сделайте расчеты и напишите правильный ответ.

Найдите затраты на облачную АБС, которые рассчитываются по следующей формуле:

$$Z_a = t_a * C_M + t_0 * (C_M + C_0);$$

где: t_a – время автоматической обработки, ч.;

C_M – стоимость одного часа машинного времени, руб./час;

t_0 – время работы оператора, ч;

C_0 – стоимость одного часа работы оператора, руб./час.

| время автоматической обработки, (ч), t_a | стоимость одного часа машинного времени, руб./час, C_M | время работы оператора, ч, t_0 | стоимость одного часа работы оператора, руб./час, C_0 |
|--|--|----------------------------------|---|
| 15 | 4,88 | 95,16 | 16,3 |

Запишите ответ с одним знаком после запятой _____

Методические рекомендации по решению тестовых заданий

Тестовые задания предусматривают закрепление теоретических знаний, полученных студентом во время занятий по данной дисциплине. Их назначение – углубить знания студентов по отдельным вопросам, систематизировать полученные знания, выявить умение проверять свои знания в работе с конкретными материалами.

Перед выполнением тестовых заданий надо ознакомиться с сущностью вопросов выбранной темы в современной учебной и научной литературе, в том числе в периодических изданиях.

В тестах предусмотрены задания различных типов: задание закрытого типа на установление соответствия, задание закрытого типа на установление последовательности, задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание, дополнить предложенное.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 60 секунд на один вопрос.

Шкала оценки

| Оценка (стандартная) | Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов) |
|-----------------------|---|
| «отлично» | 80-100 % |
| «хорошо» | 70-79% |
| «удовлетворительно» | 60-69% |
| «неудовлетворительно» | менее 60% |

Порядок проведения экзамена по дисциплине

Экзамен устанавливается как итоговая аттестация по дисциплине.

Экзамен охватывает содержание дисциплины, изучаемой в течение семестра.

Срок и место проведения экзамена планируется расписанием экзаменационной сессии.

Экзамен принимается преподавателем - лектором.

Студент допускается к сдаче экзамена, если он выполнил полностью все виды работ, предусмотренные в данном семестре. Это выполнение практических работ, тестов, докладов. Студенты без предъявления зачетной книжки к экзамену не допускаются.

Экзамен проводится по экзаменационным билетам в устной форме. Для подготовки ответа по экзаменационному билету студенту выделяется время не менее одного академического часа. Во время экзамена студенты имеют право пользоваться рабочей учебной программой по дисциплине. Студенту, использовавшему на экзамене неразрешенные материалы, выставляется неудовлетворительная оценка, и он удаляется из аудитории.

Результат сдачи экзамена оценивается в баллах оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». Положительная оценка заносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента, неудовлетворительная оценка выставляется только в экзаменационную ведомость.

В билет входит два теоретических вопроса, взятых из разных разделов и дидактических единиц дисциплины. Вопросы билета предполагают изложение теоретического материала в объеме не менее, указанного в дидактических единицах. Билетов по дисциплине не должно быть меньше численного состава группы.

Экзаменатору предоставляется право задавать студенту дополнительные вопросы по программе семестра.

Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Понятие сквозных цифровых технологий в современных источниках.
2. Виды сквозных цифровых технологий.
3. Особенности трансформации жизни человека с учетом цифровых технологий.
4. Оценка вклада цифровизации в экономический рост.
5. Влияние цифровых технологий на рынок труда.
6. Характеристика больших данных.
7. Формирование рабочей гипотезы при анализе больших данных.
8. Методы и средства работы с большими данными.
9. Основные тренды в использовании больших данных.
10. Области использования больших данных.
11. Преимущества и риски использования больших данных.
12. Направления использования больших данных в российских финансовых институтах.
13. Понятие «искусственный интеллект»: юридические и научные аспекты.
14. Технологии применения искусственного интеллекта.
15. Особенности использования искусственного интеллекта в России.
16. Оценка рынка искусственного интеллекта в России.
17. Технологии искусственного интеллекта: оценки внедрения в мире и России.
18. Применение искусственного интеллекта в различных секторах экономики.
19. Особенности регулирования сферы искусственного интеллекта.
20. Основное программное обеспечение цифровизации торгово-технологических процессов.
21. Влияние цифровизации на эффективность коммерческого цикла продаж.
22. Характеристики развития цифровых технологий в розничной торговле.
23. Влияние цифровых технологий на эффективность деятельности организации.
24. Виды применяемых бизнес-моделей при использовании Интернета.
25. Влияние роботизации на развитие рынка потребительских товаров.
26. Понятие и сущность технологий виртуальной реальности в сфере услуг.
27. Виды технологий виртуальной реальности в сфере услуг.
28. Направления развития технологий виртуальной реальности.
29. Определение влияния человеческого фактора на разработку продуктов в сфере виртуальной реальности.
30. Отличия технологий виртуальной и дополненной реальности.

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации (экзамену)

Готовиться к экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных преподавателем. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед экзаменом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к экзамену простым повторением изученного

материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

Критерии оценки

Для получения оценки «отлично» студент должен:

- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;
- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал;
- правильно формулировать определения;
- продемонстрировать умения самостоятельной работы с нормативной литературой;
- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.

Для получения оценки «хорошо» студент должен:

- продемонстрировать достаточно полное знание программного материала;
- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;
- достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал;
- продемонстрировать умение ориентироваться в нормативной литературе;
- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.

Для получения оценки «удовлетворительно» студент должен:

- продемонстрировать общее знание изучаемого материала;
- показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины;
- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;
- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае:

- незнания значительной части программного материала;
- не владения понятийным аппаратом дисциплины;
- существенных ошибок при изложении учебного материала;
- неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;
- неумения делать выводы по излагаемому материалу.

Экзамен заканчивается подведением итогов, где качественную оценку своих знаний получает каждый обучаемый. Кроме того, в ходе подведения итогов студенты сориентированы на дальнейшее углубление знаний и расширение опыта, приобретенных в ходе изучения дисциплины.

Варианты заданий курсового проекта

1. Факторы, влияющие на необходимость цифровизации сферы услуг.
2. Роль сквозных цифровых технологий в развитии виртуальной реальности в сфере услуг.
3. Использование технологий виртуальной реальности в сфере услуг.
4. Цифровая трансформация российской сферы услуг: ключевые тренды и особенности.
5. Организация цифровых услуг с помощью современных ИКТ -технологий.
6. Цифровизация процессов оказания услуг: особенности осуществления.
7. Перспективные направления применения сквозных цифровых технологий в сфере услуг.
8. Особенности применения технологий виртуальной реальности в современной экономике.
9. Возможности применения технологий виртуальной реальности в условиях различных организаций сферы услуг.
10. Перспективы развития сферы услуг в условиях цифровизации.
11. Маршрутизация роботизации бизнес-процессов при оказании услуг.

12. Преимущества от применения цифровых технологий в сфере услуг.
13. Цифровизация процессов оказания и сопровождения услуг: особенности и применяемые технологии.
14. Основные тренды в использовании больших данных в сфере услуг.
16. Компьютерное зрение как инструмент работы с данными об оказании услуг.
17. Нормативно-правовое регулирование сквозных цифровых технологий в сфере услуг.
18. Компоненты автоматизации бизнес-процессов в сфере услуг.
19. Элементы роботизации бизнес-процессов в сфере сервиса.
20. Роль цифровой трансформации в развитии предприятий сферы услуг на современном этапе.
21. Цифровая трансформация как приоритетное направление развития сферы услуг
22. Цифровая трансформация организации на примере (предприятий сферы услуг).

Методические указания по выполнению курсового проекта

Студенты, желающие выполнить курсовой проект по другой тематике, характеризующей деятельность предприятий, вправе заявить к выполнению интересующую их тему, согласовав ее с научным руководителем и заведующим кафедрой.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируется цель курсового проекта, и определяются основные задачи, теоретическая и методическая основа написания курсового проекта; объект и предмет исследования; объем и структура курсового проекта.

Цель курсового проекта формулируется как предполагаемый конечный результат, записанный в обобщенном виде на основе гипотезы или научного предположения.

Актуальность выбранной темы исследования может быть обоснована как с теоретической и методической точки зрения, так и практической значимостью проводимых исследований для выбранного объекта исследования. То есть студент должен обосновать важность изучения данного показателя именно в тех аспектах, которые в дальнейшем будут освещены в работе, и определить выбор именно данного показателя в качестве объекта исследования. Задачи курсового проекта должны быть сформулированы в форме перечисления (проанализировать, разработать, обобщить, выявить, доказать, определить, установить, обосновать, спланировать и т.п.), так как описание их решения составляет содержание разделов курсового проекта. Задачи курсового проекта должны согласовываться со всеми положениями гипотезы, как по количеству, так и по содержанию.

Обязательным является указание теоретической и методической основы написания курсового проекта. Теоретической основой исследования, как правило, являются работы отечественных и зарубежных экономистов по изучаемым вопросам и проблемам (указать в алфавитном порядке основных зарубежных и отечественных авторов, труды которых использовались при написании курсовой работы); законодательство Российской Федерации и его структур; данные Госкомстата Российской Федерации, в том числе по субъекту Федерации; официальные инструктивно-методические материалы, публикации в периодической печати, тезисы докладов и статьи научно-практических конференций, а также материалы собственных исследований.

Методической основой написания курсового проекта является использование следующих методов научного познания: теоретических (формализации, исторического, логического, диалектического принципа изучения процессов и явлений, абстрактно-теоретического метода теории и подобия, теоретико-эмпирического), общелогических (анализа и синтеза; обобщения и аналогии; временного, структурного, трендового, коэффициентного, пространственного экономического анализа, экспертной оценки), эмпирических (сравнения, описания, системного факторного и синергетического анализа, логического моделирования), статистических (группировка и сопоставление,

ранжирование и рейтинговая оценка, расчет относительных и средних величин, трендовый и корреляционный анализ, индексного и графического изображения данных).

Применение каждого из данных методов определяется характером решаемых в процессе исследования задач.

Во введении также необходимо указать объект и предмет исследования. Предмет – это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения. Объект – это то, что находится в границах исследования.

Заканчивается введение указанием объема и структуры курсового проекта. Например, «Курсовой проект состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы __ стр. Курсовой проект иллюстрирован ___ рисунками; ___ таблицами, ___ приложениями. Список использованных источников включает в себя ___ источников».

В первой главе курсового проекта студент должен раскрыть теоретические и методологические аспекты рассматриваемой проблемы исследования. При этом анализируются существующие концепции и подходы к решению рассматриваемой проблемы – включая сведения из российской и зарубежной практики.

При написании первой главы с использованием трудов отечественных и зарубежных экономистов, статистических сборников и других материалов в обязательном порядке необходимо делать ссылки на использованные источники литературы. В завершающем параграфе главы дается краткий вывод по рассмотренной тематике и переход к следующей главе проекта.

Вторая глава курсового проекта посвящена исследованию проблемных ситуаций и процессов на примере конкретного предприятия (организации), корпорации, отрасли или сферы, раскрывает и анализирует действие механизмов в исследуемой области на объекте и содержит: характеристику объекта исследования (анализ внутренней и внешней среды функционирования); анализ состояния предмета исследования; основные недостатки, проблемы развития и резервы улучшения. В процессе аналитического исследования студент должен показать умение использовать методы комплексного, системного, функционально-стоимостного, сравнительного, факторного анализа и т.п. В зависимости от цели курсового проекта анализу подлежит изучаемая система или подсистема хозяйственной деятельности предприятия. Анализ должен выявить недостатки в деятельности предприятия, вскрыть неиспользованные резервы и обозначить направления их использования. Результаты анализа должны сопровождаться выводами, содержащими причинно-следственные связи изменения процессов и явлений, обобщены в таблицы, проиллюстрированы рисунками, графиками, диаграммами, схемами. Вторая глава курсового проекта должна заканчиваться краткими выводами по результатам проведенного анализа, в которых отражается общая оценка деятельности объекта исследования, положительные и отрицательные моменты его работы, выявленные проблемы.

Третья глава курсового проекта посвящена оценке эффективности объекта исследования, разработке и обоснованию конкретных мероприятий, которые позволят устранить вскрытые проблемы. В этом разделе студент дает критическую оценку предмета исследования и предлагает практические рекомендации по устранению выявленных недостатков (совершенствованию механизма хозяйствования) в исследуемой области экономической деятельности. При этом студент должен предложить альтернативные варианты решения проблемы. Проведенные расчеты должны позволить автору разработать практические рекомендации по совершенствованию финансовых и хозяйственных процессов, протекающих в исследуемом объекте, а также оценить возможный положительный эффект от реализации предлагаемых мероприятий. Рекомендации могут заключаться в совершенствовании управленческой, организационной структуры исследуемого предприятия, бизнес-процессов, инвестиционной политики предприятия, внедрение новых или совершенствование существующих систем и т.п. Все

рекомендации должны следовать из результатов исследований, выполненных магистрантом.

В конце каждой главы курсового проекта должен быть краткий вывод по проведенным исследованиям и переход к следующей главе работы. Выводы должны быть краткими, содержать основные результаты, выявленные в ходе написания раздела.

В заключении должны быть изложены основные систематизированные выводы, отражающие предмет исследований, конкретные предложения и рекомендации по их практическому применению на исследуемом предприятии, отмечается степень решения поставленных в курсовом проекте цели и задач. Объем заключения не должен превышать 3-5 страниц. Курсовой проект должен быть написан грамотным научным и литературным стилем. Многосложные изложения, повтор теоретико-методологического материала в работе не допускается.

Список использованных источников (библиографический список) является важной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. В список могут быть включены не только те источники, на которые в работе имеются библиографические ссылки, но и которые студент изучил при исследовании темы работы. Не менее половины источников должны быть изданы в последние 2-3 года. Библиографический список оформляется в следующей последовательности: нормативно-правовые акты законодательной и исполнительной власти в хронологической последовательности; ведомственные нормативные и инструктивные материалы в хронологической последовательности; источники статистических данных в хронологической последовательности; основная, дополнительная литература, статьи из газет и журналов на русском языке в алфавитном порядке; книги и статьи на иностранном языке в алфавитном порядке; адреса сайтов и ссылок Internet.

В приложения выносятся вспомогательный материал: формы отчетности предприятия (организации), промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных данных, иллюстрации вспомогательных данных (таблицы, графики), методики, описания алгоритмов и программ задач; другие материалы, которые не могут быть приведены в основном тексте. Приложения необходимо располагать и нумеровать в порядке упоминания ссылок в тексте глав и параграфов.

Примерные планы к некоторым темам курсового проекта

Тема. Факторы, влияющие на необходимость цифровизации сферы услуг.

Содержание.

Введение

1 Теоретические аспекты цифровизации сферы услуг

1.1 Введение в концепцию цифровизации

1.2 Текущие тренды в цифровизации услуг

1.3 Внутренние факторы цифровизации сферы услуг

1.4 Внешние факторы, влияющие на процесс

1.5 Влияние Индустрии 4.0 на услуги

2 Организационно-экономическая характеристика

(на примере, предприятия сферы услуг)

2.1 Организационно–правовая характеристика предприятия

2.2 Экономическая характеристика предприятия

2.3 Финансовое обеспечение предприятия

2.4 Материально–техническое обеспечение предприятия

2.5 Анализ конкурентоспособности предприятия

3 Анализ факторов, влияющих на необходимость цифровизации предприятия

3.1 Анализ внутренних факторов цифровизации предприятия

3.2 Анализ внешних факторов, влияющих на процесс цифровизации предприятия

3.3 Мероприятия по организации и совершенствованию

Тема. 4. Использование технологий виртуальной реальности в сфере услуг

1 Теоретические основы использования технологий виртуальной реальности в сфере услуг

- 1.1 Виртуальная реальность: понятие и сущность
- 1.2 Современное состояние рынка технологий виртуальной реальности
- 1.3 Виды технологий виртуальной реальности для сферы услуг
- 1.4 Перспективы внедрения виртуальной реальности в сфере услуг

2 Организационно-экономическая характеристика (на примере, предприятия сферы услуг)

- 2.1 Организационно–правовая характеристика предприятия
- 2.2 Экономическая характеристика предприятия
- 2.3 Финансовое обеспечение предприятия
- 2.4 Материально–техническое обеспечение предприятия
- 2.5 Анализ конкурентоспособности предприятия

3 Практические аспекты использования технологий виртуальной реальности на предприятии

- 3.1 Анализ применения технологий виртуальной реальности предприятия
- 3.2 Мероприятия по организации и совершенствованию

Критерии оценки

Качество курсового проекта и его защита определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется за курсовой проект, в котором глубоко, полно и правильно освещены теоретические и практические вопросы темы; в достаточной степени привлечен и самостоятельно проанализирован цифровой и, по возможности, фактический материал. Изложение материала работы отличается логической последовательностью, наличием иллюстративно-аналитического материала (таблицы, диаграммы, схемы и т.д.), ссылок на литературные и нормативные источники, завершается конкретными выводами. Курсовой проект оформлен аккуратно, в соответствии с требованиями ГОСТа. На защите студентом сделан содержательный доклад, даны полные ответы на все вопросы, проявляет умение защищать обоснованные в работе положения.

Оценка «хорошо» выставляется за курсовой проект, в котором раскрыто основное содержание темы, работа выполнена преимущественно самостоятельно, содержит анализ практических проблем. Представленный в ней материал свидетельствует о достаточно глубоком понимании автором рассматриваемых вопросов. Изложение материала работы отличается логической последовательностью, наличием иллюстративно-аналитического материала (таблицы, диаграммы, схемы и т. д.), ссылок на литературные и нормативные источники, завершается конкретными выводами. Имеются недостатки, не носящие принципиального характера. Курсовой проект оформлен аккуратно, в соответствии с требованиями ГОСТа. При защите студент проявляет знания в целом по теме, но затрудняется более глубоко обосновать те или иные положения, не полно отвечает на вопросы комиссии.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за курсовой проект, в котором частично раскрыто основное содержание темы, работа выполнена в основном самостоятельно, содержит анализ практических проблем. Не все рассматриваемые вопросы изложены достаточно глубоко, есть нарушения логической последовательности, ограниченно применяется иллюстративно-аналитический материал (таблицы, диаграммы, схемы и т. д.), ссылки на литературные и нормативные источники. Курсовой проект

оформлен с некоторыми нарушениями ГОСТа. При защите студент проявляет знания в целом по теме, но затрудняется более глубоко обосновать те или иные положения, недостаточно аргументировано отвечает на вопросы комиссии.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за курсовой проект, в котором, не раскрыта тема. Работа выполнена несамостоятельно, носит описательный характер. Представленный материал изложен неграмотно, без логической последовательности, применения иллюстративно-аналитического материала (таблиц, диаграмм, схем и т. д.), ссылок на литературные и нормативные источники, оформлен с грубыми нарушениями ГОСТа. Курсовой проект, оцененный на «неудовлетворительно», не допускается к защите.

Рекомендуемая тематика докладов

1. Показатели развития цифровой индустрии.
2. Проблемы перехода РФ к цифровой экономике.
3. Цифровизация развивает спрос и предложение
4. Четвертая промышленная революция и информационная глобализация.
5. Персонализированный омниканальный формат взаимодействия с клиентами
6. Инструменты дополненной и виртуальной реальности для детального изучения продукта.
7. Стратегии отношения с клиентами в условиях цифровизации.
8. Новые источники прибыли и факторы конкурентоспособности в условиях цифровизации.
9. Жизненный цикл цифровых платформ.
10. Обзор классификаций цифровых платформ.
11. SWOT - анализ использования цифровых платформ производителями товаров и услуг.
12. Система правового регулирования информационного посредничества.
13. Средства защиты информационной безопасности.
14. Возможности и сложности применения технологий виртуальной и дополненной реальности.
15. Факторы эффективности новых бизнес-моделей в контексте Индустрии 4.0.
16. Характеристики основных электронных торговых площадок модели В2С.

Методические указания по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.
9. Обсуждение доклада.
10. Оценивание доклада.

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных

моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение (опровержение), заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

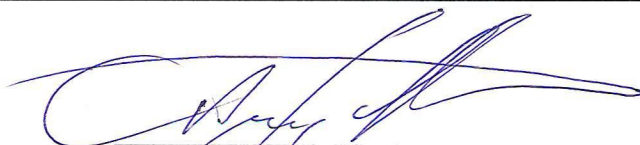
Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Критерии оценки докладов

| Критерии оценки | Баллы | Оценка |
|---|-------|---------------------|
| Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. | 5 | Отлично |
| Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты. | 4 | Хорошо |
| Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты. | 3 | Удовлетворительно |
| Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержание работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем. | 2-0 | Неудовлетворительно |

Разработчик



А.В. Волошин



Л.В. Багузова