Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.2 Цифровизация в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.2 Цифровизация в сфере услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от " 13 " марта 2026 г.

И. о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент _____ Ю.Н. Никулина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм _____ Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Никулина Ю.Н., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины: формирование у обучающихся системного понимания и практических навыков применения цифровых технологий для повышения эффективности, качества и клиентоориентированности в организациях сферы услуг, а также умения проектировать и оценивать цифровые решения в сервисной деятельности.

Задачи:
- раскрыть основные понятия цифровизации в сервисе, цифровые сервисы;
- изучить основные виды цифровых технологий, применяемых в сервисе;
- рассмотреть особенности процессного подхода в цифровизации услуг;
- определить ключевые показатели аналитики в управлении сервисом;
- рассмотреть цифровые инструменты взаимодействия с клиентом;
- изучить системы автоматизации и поддержки процессов в сервисе;
- рассмотреть специфику управления изменениями при цифровизации в сфере услуг;
- изучить практические аспекты цифровизации деятельности организаций сферы услуг.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.1 Философия, Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности. Общественные проекты, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.15 Инновации в сфере гостеприимства и сервиса, Б1.Д.В.19 Междисциплинарный проект (проектирование сервисных процессов и технологий)*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК*-1-В-1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК*-1-В-2 Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК*-1-В-3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	**Знать:** - клиентоориентированные технологии в услугах; - основы работы с клиентскими данными в цифровом сервисе; - основные элементы системы клиентских отношений; - роль цифровых инструментов в системе клиентских отношений; - особенности диагностики качества клиентских отношений. **Уметь:** - выявлять потребности и ожидания потребителя по обращениям,

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		опросам, обратной связи; - предлагать клиентоориентированные цифровые решения; - участвовать в сборе и формализации требований к системе клиентских отношений; - обосновывать цифровые инициативы в сервисе; - формулировать предложения по совершенствованию системы клиентских отношений **Владеть:** - средствами и методами внедрения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; - практическими навыками по разработке системы клиентских отношений; - навыками по совершенствованию системы клиентских отношений.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**35,25**	**35,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - *написание реферата (Р);* - *самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* - *подготовка к практическим занятиям;* - *подготовка к рубежному контролю*.	**72,75**	**72,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в цифровизацию сферы услуг. Клиентоориентированность как основа цифровых изменений	22	4	4		14
2	Процессный подход в цифровизации услуг. Данные и аналитика в управлении сервисом	28	4	4		20
3	Цифровые инструменты взаимодействия с клиентом. Автоматизация и поддержка процессов в сфере услуг	30	6	4		20
4	Проектирование улучшений и цифровых инициатив. Управление изменениями при цифровизации	28	4	4		20
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 раздел Введение в цифровизацию сферы услуг. Клиентоориентированность как основа цифровых изменений

Сущность цифровизации и цифровой трансформации в сервисе. Цели, драйверы и эффекты: качество, скорость, удобство, эффективность. Обзор примеров цифровых сервисов в сфере услуг.

Понятие системы клиентских отношений. Потребности потребителя и способы их выявления. Клиентский путь, метрики клиентского опыта, причины обращений, методы удержания.

2 раздел Процессный подход в цифровизации услуг. Данные и аналитика в управлении сервисом

Сервисные процессы: характеристика и особенности. Моделирование процессов. Стандартизация сервиса, маршрутизация запросов. Управление качеством сервиса и контроль исполнения

Данные в сервисе: источники, качество, актуальность. Ключевые показатели эффективности (KPI) и риски. Аналитика: дашборды, визуализация, интерпретация результатов. Сегментация клиентов и цифровые решения.

3 раздел Цифровые инструменты взаимодействия с клиентом. Автоматизация и поддержка процессов в сфере услуг

Единый контур коммуникаций (звонок, чат, сайт, офис). Чат-боты, ассистенты, автоматизация обработки запросов. Электронные каналы обслуживания: личный кабинет. Персонализация коммуникаций в рамках ограничений и безопасности.

Концептуальные основы CRM/ERP и смежных систем в сервисной организации. Автоматизация повторяющихся операций. Инцидент-менеджмент, управление заявками, сервисный тикет. Интеграции систем: принципы обмена данными.

4 раздел Проектирование улучшений и цифровых инициатив. Управление изменениями при цифровизации

Формирование цифровых инициатив в сервисе: от проблемы к решению. Постановка целей и критериев эффективности цифровых решений (клиентские и операционные задачи). Оценка эффек-

та: пилотирование, экономика внедрений. Управление рисками проекта: организационные, технологические, кадровые.

Безопасность каналов коммуникации и доступа в рамках внедрения цифровизации. Ответственность за использование данных и соблюдение требований. Надежность сервисов: доступность, резервирование

Подготовка персонала и изменение регламентов организации сервисной деятельности в рамках цифровизации. Подходы к внедрению цифровых инициатив: поэтапность, пилоты, масштабирование. Непрерывное улучшение после внедрения цифровых инициатив в сервисе.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Введение в цифровизацию сферы услуг. Клиентоориентированность как основа цифровых изменений	4
3,4	2	Процессный подход в цифровизации услуг. Данные и аналитика в управлении сервисом	4
5,6	3	Цифровые инструменты взаимодействия с клиентом. Автоматизация и поддержка процессов в сфере услуг	4
7,8	4	Проектирование улучшений и цифровых инициатив. Управление изменениями при цифровизации	4
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1.Цифровая экономика : учебник / Л. А. Каргина, С. Л. Лебедева, О. Е. Михненко [и др.] ; под ред. Л. А. Каргиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Прометей, 2024. – 380 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=721373 (дата обращения: 02.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00172-653-1. – Текст : электронный.

2. Грибанов, Ю. И. Цифровая трансформация бизнеса : учебное пособие / Ю. И. Грибанов, М. Н. Руденко ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2025. – 214 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720297 (дата обращения: 02.07.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-06037-3. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. От цифровизации к интеллектуализации: системное управление инновационным развитием страны = From digitalization to intellectualization: systemic management of the country's innovative development [Текст] : монография / Г. Б. Клейнер [и др.]; под общ. ред. Г. Б. Клейнера, С. Е. Щепетовой ; РФФИ. - Москва : Научный мир, 2021. - 216 с. : табл. - Парал. тит. л. англ. - Библиогр.: с. 157-169. - Прил.: с. 170-215. - ISBN 978-5-91522-519-9.

2. Барнагян, В. С. Менеджмент и цифровые трансформации : учебное пособие : [16+] / В. С. Барнагян ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2022. – 172 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700206 (дата обращения: 02.05.2026). – Библиогр.: с. 123-126. – ISBN 978-5-7972-3031-1. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

Методы менеджмента качества : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.
Экономический анализ: теория и практика: журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.
Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. :Агентство "Роспечать", 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://elibrary.ru/ eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией "Научная электронная библиотека"
2. http://www.aup.ru/ Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий
3. http://www.gost.ru – сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрогии («Росстандарт») – содержит нормативные и правовые акты и проч.
4. http://elibrary.ru/– крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн. научных статей и публикаций.
5. http://www.asms.ru - Академия стандартизации, метрологии и сертификации
6. http://www.gost.ru - Госстандарт, Премия Правительства РФ в области качества
https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум»
7. https://universarium.org/ - «Универсариум»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/.
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.