

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ТЕХНОЛОГИИ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)подготовки: Логистика в бизнесе

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
Заочная форма обучения – 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат технических наук Ахмадуллин Ф. Р.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по логистике на транспорте", утвержден приказом Минтруда России от 08.09.2014 № 616н; "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержден приказом Минтруда России от 31.10.2014 № 864н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - Формирование у обучающихся знания, умения и навыки применения цифровых технологий (включая IoT, блокчейн, аналитические инструменты и цифровые двойники) для оптимизации логистических процессов, управления цепями поставок и повышения экономической эффективности бизнес-операций.

Задачи изучения дисциплины:

- Освоение ключевых цифровых инструментов для оптимизации логистических процессов.;
- Изучение методов анализа и прогнозирования цепочек поставок с применением современных ИТ-решений.;
- Формирование навыков оценки экономической эффективности внедрения цифровых технологий в логистическую деятельность..

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1 Анализирует и подбирает необходимые технологические новации для повышения эффективности оказания сервисных услуг

Знать:

ОПК-1.1/Зн1 Современные технологические новации и цифровые инструменты, применимые для повышения эффективности оказания сервисных услуг, а также критерии их оценки и области использования в сервисной деятельности.

Уметь:

ОПК-1.1/Ум1 Анализировать специфику сервисных процессов и подбирать технологические решения, обеспечивающие рост эффективности оказания услуг с учётом экономических и операционных ограничений.

Владеть:

ОПК-1.1/Нв1 Методиками анализа сервисных процессов и инструментами отбора цифровых технологий для внедрения в сервисную деятельность, включая оценку эффектов от их применения.

ОПК-1.2 Применяет современные технологические новации и специализированное ПО для решения профессиональных задач в сфере сервиса

Знать:

ОПК-1.2/Зн1 Современные программные решения и цифровые инструменты, применяемые в сфере сервиса, включая CRM системы, платформы онлайн бронирования и средства автоматизации клиентского обслуживания.

Уметь:

ОПК-1.2/Ум1 Выбирать и применять подходящее программное обеспечение для решения типовых задач в сфере сервиса с учётом специфики бизнес процессов и потребностей клиентов.

Владеть:

ОПК-1.2/Нв1 Навыками работы с современным ПО в сфере сервиса — от настройки базовых параметров до интерпретации аналитических отчётов и оптимизации пользовательского опыта.

ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ОПК-8.1 Понимает принципы работы и осуществляет поиск, обработку, анализ и хранение данных с использованием современных информационных технологий

Знать:

ОПК-8.1/Зн1 Принципы работы с данными и современные информационные технологии, применяемые для их поиска, обработки, анализа и хранения.

Уметь:

ОПК-8.1/Ум1 Осуществлять поиск, обработку, анализ и хранение данных с применением актуальных ИТ инструментов и методов.

Владеть:

ОПК-8.1/Нв1 Навыками работы с современными информационными технологиями для комплексного управления данными на всех этапах их жизненного цикла.

ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности

Знать:

ОПК-8.2/Зн1 Знать спектр современных информационных технологий и их применимость для решения типовых и нестандартных задач в профессиональной деятельности.

Уметь:

ОПК-8.2/Ум1 Уметь подбирать и применять подходящие информационные технологии для эффективного решения профессиональных задач с учётом требований к точности, скорости и безопасности данных.

Владеть:

ОПК-8.2/Нв1 Владеть навыками интеграции и эксплуатации современных ИТ-инструментов в рабочие процессы для достижения целевых результатов в профессиональной деятельности.

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Технологии цифровой экономики» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 3, Заочная форма обучения - 3.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		
ОПК-1.1 Анализирует и подбирает необходимые технологические новации для повышения эффективности оказания сервисных услуг	Пакеты офисных программ	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-1.2 Применяет современные технологические новации и специализированное ПО для решения профессиональных задач в сфере сервиса	Пакеты офисных программ	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		
ОПК-8.1 Понимает принципы работы и осуществляет поиск, обработку, анализ и хранение данных с использованием современных информационных технологий	Пакеты офисных программ	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика складирования и управление запасами, Производственная практика: проектная практика, Транспортировка в цепях поставок
ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Логистика складирования и управление запасами, Транспортировка в цепях поставок

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лабораторные занятия (часы)	Лекционные занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Третий семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лабораторные занятия (часы)	Лекционные занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Третий семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лабораторные занятия	Лекционные занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Введение в цифровую экономику. Цифровая трансформация.	32	8	8	16
Тема 1.1. Основные термины и определения цифровой экономики.	8	2	2	4
Тема 1.2. Статус цифровой трансформации в России	8	2	2	4
Тема 1.3. Цифровые платформы, их практическое применение организациями.	8	2	2	4
Тема 1.4. Основные сферы применения цифровых технологий (государство, общество, человек и бизнес/производство)	8	2	2	4
Раздел 2. Цифровые драйверы в экономике.	57,85	10	10	37,85
Тема 2.1. Цифровой (умный) продукт, варианты его применения	10	2	2	6
Тема 2.2. Изменение бизнес-модели в процессе цифровой трансформации. Варианты изменения бизнес-модели	11,85	2	2	7,85
Тема 2.3. Изменение производственной модели в рамках цифровизации компании. Варианты изменения производственной модели.	10	2	2	6

Тема 2.4. Цифровое проектирование и BIM. Новые материалы. Аддитивные технологии. Гибкие производственные системы и роботы. Беспилотный транспорт. Индустриальный интернет вещей. Большие данные и предиктивная аналитика. Машинное обучение. Реконструкция процессов. Виртуальная и дополненная реальность. Цифровой двойник	14	2	2	10
Тема 2.5. Система управления организационными преобразованиями. Действия для успеха цифровой трансформации организации. Первоочередные шаги компании, обязательные мероприятия, методики и методы работы цифровизации. Варианты формирования дорожной карты.	12	2	2	8

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Лабораторные занятия	Лекционные занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Введение в цифровую экономику. Цифровая трансформация.	36	1	1	34
Тема 1.1. Основные термины и определения цифровой экономики.	8			8
Тема 1.2. Статус цифровой трансформации в России	8			8
Тема 1.3. Цифровые платформы, их практическое применение организациями.	12	1	1	10
Тема 1.4. Основные сферы применения цифровых технологий (государство, общество, человек и бизнес/производство)	8			8

Раздел 2. Цифровые драйверы в экономике.	53,85	1	1	51,85
Тема 2.1. Цифровой (умный) продукт, варианты его применения	10			10
Тема 2.2. Изменение бизнес-модели в процессе цифровой трансформации. Варианты изменения бизнес-модели	10			10
Тема 2.3. Изменение производственной модели в рамках цифровизации компании. Варианты изменения производственной модели.	10			10
Тема 2.4. Цифровое проектирование и BIM. Новые материалы. Аддитивные технологии. Гибкие производственные системы и роботы. Беспилотный транспорт. Индустриальный интернет вещей. Большие данные и предиктивная аналитика. Машинное обучение. Реконструкция процессов. Виртуальная и дополненная реальность. Цифровой двойник	12	1	1	10
Тема 2.5. Система управления организационными преобразованиями. Действия для успеха цифровой трансформации организации. Первоочередные шаги компании, обязательные мероприятия, методики и методы работы цифровизации. Варианты формирования дорожной карты.	11,85			11,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация

1	Введение в цифровую экономику. Цифровая трансформация.	Тестирование	Зачет
2	Цифровые драйверы в экономике.	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Введение в цифровую экономику. Цифровая трансформация. Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один правильный ответ Что из перечисленного наиболее точно отражает суть технологии блокчейн? а) централизованная база данных с правами доступа по ролям; б) распределённый реестр, где записи нельзя незаметно изменить задним числом; в) облачное хранилище файлов с автоматической синхронизацией; г) система электронной почты с шифрованием писем.		ОПК-8
	Ответ:	б	
2	Выберите один правильный ответ Для решения какой профессиональной задачи в экономике наиболее уместно применение технологий больших данных (Big Data)? а) оформление приказа о приёме на работу сотрудника; б) прогнозирование спроса на товары на основе истории покупок и внешних факторов; в) печать платёжных поручений на принтере; г) создание презентации для внутреннего совещания.		ОПК-8
	Ответ:	б	
3	Выберите один правильный ответ Какой принцип лежит в основе работы интернета вещей (IoT)? а) объединение физических устройств с датчиками и возможностью обмена данными через сеть; б) хранение всей информации только на локальных жёстких дисках; в) запрет на использование беспроводных сетей в промышленности; г) ручное внесение всех данных оператором без автоматизации.		ОПК-8
	Ответ:	а	
4	Выберите один правильный ответ В чём основное преимущество использования облачных технологий для профессиональной деятельности? а) полная независимость от интернета и возможность работы офлайн без ограничений; б) доступ к вычислительным ресурсам и данным из любой точки при наличии сети, масштабируемость; в) невозможность совместного редактирования документов; г) обязательное хранение всех данных только на собственном сервере компании.		ОПК-8
	Ответ:	б	
5	Выберите один правильный ответ Что понимается под «сквозными цифровыми технологиями» в контексте цифровой экономики? а) технологии, применимые в разных отраслях и способные трансформировать бизнес-процессы; б) узкоспециализированные программы для одной конкретной задачи; в) устаревшие технологии, которые продолжают использоваться по привычке; г) исключительно офисные приложения для работы с текстами и таблицами.		ОПК-8
	Ответ:	а	
6	Установите соответствие Соотнесите технологию и её типичное применение в профессиональной деятельности:		ОПК-8
	Технология	Применение	
	1) Искусственный интеллект (ML) 2) Блокчейн классификация 3) ERP система склад, производство)	А) Учёт транзакций с гарантией неизменности истории Б) Автоматическое распознавание образов, прогнозирование, В) Комплексное управление ресурсами предприятия (финансы,	
Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.		
7	Установите соответствие Соотнесите термин и его определение:		ОПК-8
	Термин	Определение	
	1) API 2) Цифровой двойник обновляемая в реальном времени 3) Микросервисная архитектура	А) Набор правил и способов, позволяющих разным программам обмениваться данными и вызывать функции друг друга Б) Виртуальная модель физического объекта или процесса, В) Подход, при котором приложение состоит из небольших независимых сервисов, взаимодействующих между собой	
Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.		

8	Установите соответствие Соотнесите задачу и подходящий инструмент цифровой экономики:		ОПК-8
	Задача	Инструмент	
	1) Анализ больших массивов неструктурированных данных	А) Hadoop / Spark	
	2) Быстрое прототипирование и автоматизация отчётов	Б) BI системы (Power BI, Tableau)	
	3) Обеспечение безопасности и прозрачности цепочки поставок	В) Блокчейн платформы	
	Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.	
9	Установите правильную последовательность Расположите этапы жизненного цикла данных в правильной последовательности при решении аналитической задачи в цифровой экономике:		ОПК-8
	1. Очистка и предобработка данных;		
	2. Интерпретация результатов и принятие решений;		
	3. Сбор данных из различных источников;		
	4. Построение моделей и анализ;		
	5. Хранение и каталогизация данных.		
	Ответ:	3 → 5 → 1 → 4 → 2.	
10	Установите правильную последовательность Установите правильную последовательность шагов внедрения облачного решения в организации:		ОПК-8
	1. Обучение персонала и запуск в промышленную эксплуатацию;		
	2. Выбор облачного провайдера и типа сервиса (IaaS/PaaS/SaaS);		
	3. Аудит текущих ИТ процессов и определение целей внедрения;		
	4. Тестирование пилотного проекта и оценка результатов;		
	5. Разработка плана миграции данных и интеграции с существующими системами.		
	Ответ:	3 → 2 → 5 → 4 → 1.	
11	Укажите единственно верный вариант ответа Обучение, основанное на обучении моделей на исторических данных для выявления закономерностей и прогнозирования и применяющее в экономике для прогнозирования цен, спроса, кредитного скоринга, оптимизации логистики и т. д.		ОПК-8
	Ответ:	Машинное обучение.	
12	Укажите единственно верный вариант ответа Виртуальная модель физического объекта, процесса или системы, которая обновляется в реальном времени на основе данных с датчиков и других источников. Он позволяет проводить симуляции, выявлять узкие места, тестировать изменения без риска для реального производства, планировать техобслуживание и повышать общую эффективность.		ОПК-8
	Ответ:	Цифровой двойник	
13	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровые технологии, которые могут помочь в управлении цепочками поставок и позволяют отслеживать товары в реальном времени.		ОПК-8
	Ответ:	IoT-метки	
14	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровые технологии, которые могут помочь в управлении цепочками поставок и прогнозировать спрос и оптимизировать запасы.		ОПК-8
	Ответ:	ML-модели	
15	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровая технология, которая может помочь в управлении цепочками поставок, а также повышать прозрачность и доверие между участниками Блокчейн		ОПК-8
	Ответ:	Блокчейн	

2. Цифровые драйверы в экономике. Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один правильный ответ Какая технология позволяет сервису предоставлять персонализированные рекомендации на основе анализа поведения пользователя? А) Блокчейн. Б) Машинное обучение. В) FTP протокол. Г) XML разметка.		ОПК-1
	Ответ:	б	
2	Выберите один правильный ответ Какой инструмент наиболее подходит для визуализации ключевых показателей эффективности (KPI) службы сервиса в режиме реального времени? А) Текстовый редактор. Б) BI система (например, Power BI, Tableau). В) Почтовый клиент. Г) Система контроля версий.		ОПК-1
	Ответ:	б	

3	Выберите один правильный ответ Что из перечисленного является примером омниканального взаимодействия с клиентом в сервисной компании? А) Отправка SMS уведомлений без интеграции с другими каналами. Б) Использование только чата на сайте без связи с историей обращений. В) Единая история взаимодействий клиента по телефону, в мессенджере и в личном кабинете. Г) Рассылка рекламных писем по базе без сегментации.	ОПК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>в</td></tr></table>	Ответ:	в							
Ответ:	в									
4	Выберите один правильный ответ Для чего в сфере сервиса чаще всего применяют технологии Big Data? А) Для ручного ввода данных в таблицы. Б) Для хранения отсканированных документов. В) Для прогнозирования спроса и оптимизации ресурсов. Г) Для создания презентаций.	ОПК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>в</td></tr></table>	Ответ:	в							
Ответ:	в									
5	Выберите один правильный ответ Какое ПО целесообразно использовать для автоматизации обработки входящих запросов клиентов (тикет системы)? А) Графический редактор. Б) CRM или сервисная деск система (например, Jira, ServiceDesk). В) Музыкальный плеер. Г) Простой текстовый файл.	ОПК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>б</td></tr></table>	Ответ:	б							
Ответ:	б									
6	Установите соответствие Соотнесите технологию/инструмент и её типичное применение в сфере сервиса: <table><tr><td>Технология/инструмент</td><td>Применение</td></tr><tr><td>1) Чат бот на базе NLP</td><td>А) Хранение и структурированный доступ к данным о клиентах</td></tr><tr><td>2) CRM система</td><td>Б) Автоматизация ответов на частые вопросы клиентов</td></tr><tr><td>3) Облачное хранилище</td><td>В) Совместное хранение файлов и резервное копирование</td></tr></table>	Технология/инструмент	Применение	1) Чат бот на базе NLP	А) Хранение и структурированный доступ к данным о клиентах	2) CRM система	Б) Автоматизация ответов на частые вопросы клиентов	3) Облачное хранилище	В) Совместное хранение файлов и резервное копирование	ОПК-1
Технология/инструмент	Применение									
1) Чат бот на базе NLP	А) Хранение и структурированный доступ к данным о клиентах									
2) CRM система	Б) Автоматизация ответов на частые вопросы клиентов									
3) Облачное хранилище	В) Совместное хранение файлов и резервное копирование									
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 — Б, 2 — А, 3 — В.</td></tr></table>	Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.							
Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.									
7	Установите соответствие Соотнесите тип данных и пример их использования в сервисной организации: <table><tr><td>Тип данных</td><td>Пример использования</td></tr><tr><td>1) Структурированные данные</td><td>А) Отзывы клиентов в свободной форме</td></tr><tr><td>2) Неструктурированные данные</td><td>Б) Транзакции в базе данных (дата, сумма, клиент)</td></tr><tr><td>3) Полуструктурированные данные</td><td>В) JSON файлы с параметрами заказа</td></tr></table>	Тип данных	Пример использования	1) Структурированные данные	А) Отзывы клиентов в свободной форме	2) Неструктурированные данные	Б) Транзакции в базе данных (дата, сумма, клиент)	3) Полуструктурированные данные	В) JSON файлы с параметрами заказа	ОПК-1
Тип данных	Пример использования									
1) Структурированные данные	А) Отзывы клиентов в свободной форме									
2) Неструктурированные данные	Б) Транзакции в базе данных (дата, сумма, клиент)									
3) Полуструктурированные данные	В) JSON файлы с параметрами заказа									
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 — Б, 2 — А, 3 — В.</td></tr></table>	Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.							
Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.									
8	Установите соответствие Соотнесите задачу и подходящий цифровой инструмент: <table><tr><td>Задача</td><td>Инструмент</td></tr><tr><td>1) Планирование загрузки персонала</td><td>А) Trello, Asana</td></tr><tr><td>2) Управление проектами и задачами</td><td>Б) Google Calendar, WFM системы</td></tr><tr><td>3) Анализ отзывов клиентов</td><td>В) Инструменты текстовой аналитики, NLP сервисы</td></tr></table>	Задача	Инструмент	1) Планирование загрузки персонала	А) Trello, Asana	2) Управление проектами и задачами	Б) Google Calendar, WFM системы	3) Анализ отзывов клиентов	В) Инструменты текстовой аналитики, NLP сервисы	ОПК-1
Задача	Инструмент									
1) Планирование загрузки персонала	А) Trello, Asana									
2) Управление проектами и задачами	Б) Google Calendar, WFM системы									
3) Анализ отзывов клиентов	В) Инструменты текстовой аналитики, NLP сервисы									
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 — Б, 2 — А, 3 — В.</td></tr></table>	Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.							
Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.									
9	Установите правильную последовательность Расположите этапы внедрения рекомендательной системы в сервисной компании в правильной последовательности: 1. Сбор и подготовка данных о поведении клиентов. 2. Тестирование модели на тестовой выборке. 3. Выбор алгоритма машинного обучения. 4. Интеграция модели в сервис и запуск А/В теста. 5. Оценка бизнес эффекта (конверсия, средний чек).	ОПК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 → 3 → 2 → 4 → 5.</td></tr></table>	Ответ:	1 → 3 → 2 → 4 → 5.							
Ответ:	1 → 3 → 2 → 4 → 5.									
10	Установите правильную последовательность Установите правильную последовательность действий при автоматизации обработки обращений клиентов: 1. Настройка маршрутизации обращений по категориям. 2. Внедрение чат бота для первичной классификации запросов. 3. Определение категорий обращений и правил эскалации. 4. Обучение сотрудников работе с обновлённой системой. 5. Сбор статистики и оптимизация правил маршрутизации.	ОПК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>3 → 2 → 1 → 4 → 5.</td></tr></table>	Ответ:	3 → 2 → 1 → 4 → 5.							
Ответ:	3 → 2 → 1 → 4 → 5.									
11	Укажите единственно верный вариант ответа Совокупность данных, которые клиент оставляет при взаимодействии с сервисом (посещение сайта, покупки, обращения в поддержку и т. п.).	ОПК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>Цифровой след клиента</td></tr></table>	Ответ:	Цифровой след клиента							
Ответ:	Цифровой след клиента									

12	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровая система, которая объединяет разные каналы взаимодействия с клиентами (сайт, мобильное приложение, соцсети, мессенджеры, офлайн-точки, телефон и др.) в единую экосистему		ОПК-1
	Ответ:	Оmnikanальная платформа	
13	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровой инструмент, который можно использовать для сбора обратной связи от гостей ресторана и позволяет быстро собрать структурированные оценки и комментарии после посещения.		ОПК-1
	Ответ:	Онлайн формы и опросы (Google Forms, Яндекс Формы)	
14	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровой инструмент, который можно использовать для сбора обратной связи от клиентов и дает возможность ставить отзывы и получать персонализированные предложения.		ОПК-1
	Ответ:	Мобильные приложения сервисной организации	
15	Укажите единственно верный вариант ответа Цифровой инструмент, который можно использовать для сбора обратной связи от гостей ресторана и обеспечивает оперативную обратную связь в привычном для клиента канале, ускоряя реакцию персонала на проблемы.		ОПК-1
	Ответ:	Мессенджеры и чат боты	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет третий семестр - очная, заочная

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Дайте развернутый ответ Интернет вещей (IoT) - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Технология используется для удалённого мониторинга и управления оборудованием в реальном времени (например, на производстве).	
2	Дайте развернутый ответ Блокчейн - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Технология позволяет создавать децентрализованные и прозрачные записи о транзакциях, что особенно ценно для цепочек поставок.	
3	Дайте развернутый ответ Роботизированная автоматизация процессов (RPA) - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Технология чаще всего применяется для автоматизации рутинных бизнес-процессов (например, обработки заявок, перемещения файлов) без глубокой разработки.	
4	Дайте развернутый ответ Сквозные цифровые технологии - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Технологии, которые применяются в разных отраслях и сферах деятельности, оказывая масштабное влияние на экономику и общество.	
5	Дайте развернутый ответ Для чего в цифровой экономике используют CRM системы при взаимодействии с потребителями?		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Для систематизации данных о клиентах и истории взаимодействий.	
6	Дайте развернутый ответ CRM система - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Цифровой инструмент, который можно использовать для повышения вовлечённости клиентов, и позволяет хранить историю взаимодействий, сегментировать клиентов и персонализировать предложения, повышая релевантность коммуникаций.	
7	Дайте развернутый ответ Чат бот - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Цифровой инструмент, который можно использовать для повышения вовлечённости клиентов и обеспечивает мгновенный ответ на типовые вопросы, снижает нагрузку на сотрудников и повышает доступность сервиса 24/7.	
8	Дайте развернутый ответ Платформы аналитики и A/B тестирования - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Цифровой инструмент, который можно использовать для повышения вовлечённости клиентов и помогает оценивать эффективность разных каналов и форматов сообщений, выбирать наиболее результативные способы взаимодействия с аудиторией.	
9	Дайте развернутый ответ Какой инструмент позволяет сегментировать аудиторию и настраивать персонализированные коммуникации на основе поведения пользователей?		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Маркетинговая автоматизация (например, платформы email и мессенджер рассылок)	
10	Дайте развернутый ответ Цифровая платформа - это ...		ОПК-1, ОПК-8
	Ответ:	Онлайн-среда, обеспечивающая взаимодействие участников (покупателей, продавцов, поставщиков) и обмен ценностями.	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-1.1 Анализирует и подбирает необходимые технологические новации для повышения эффективности оказания сервисных услуг.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ОПК-1.2 Применяет современные технологические новации и специализированное ПО для решения профессиональных задач в сфере сервиса.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Сергеев, Л. И. Цифровая экономика: учебник для вузов / Л. И. Сергеев, Д. Л. Сергеев, А. Л. Юданова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 437 с - 978-5-534-15797-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588254> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Горелов, Н. А. Цифровая экономика и информационное общество: учебник для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 328 с - 978-5-534-18432-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586194> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Горелов, Н. А. Цифровая экономика. Цифровая трансформация общества: учебник для спо / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 328 с - 978-5-534-20736-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589977> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://minfin.gov.ru/> - Министерство финансов Российской Федерации (Минфин России)
2. <https://rosinfra.ru/> - Платформа «Росинфра». «Национальный Центр развития государственно-частного партнерства»
3. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»
4. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)
5. <https://lks.dap.gov.ru/> - Цифровая аналитическая платформа предоставления статистических данных» (ГИС ЦАП)

Ресурсы «Интернет»

Не используются.

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. МойОфис;
2. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
3. Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия Про);

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ";
2. КонсультантПлюс;

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения