

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Информационные технологии и системы в сервисной деятельности**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис и управление недвижимостью в транспортном комплексе

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 564169  
Подписал: заведующий кафедрой Каргина Лариса Андреевна  
Дата: 20.05.2022

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения учебной дисциплины является изучение теоретических и практических основ информационных технологий, их роли в решении задач управления сервисной деятельностью.

Задачами дисциплины являются приобретение знаний и развитие компетенций, связанных с применением IT-технологий в сервисной деятельности.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

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

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

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать:**

принципы построения информационного общества, этапы его становления; архитектуру электронного правительства; современное программное обеспечение, используемое в сфере сервиса.

### **Уметь:**

использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, информационные системы;

### **Владеть:**

основами управления информационными системами, представления полученных результатов; навыками подготовки информации для принятия управленческих решений.

## 3. Объем дисциплины (модуля).

### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 з.е. (216 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов		
	Всего	Семестр	
		№1	№2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	130	82	48
В том числе:			
Занятия лекционного типа	48	32	16
Занятия семинарского типа	82	50	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 86 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Цифровой сервис Рассматриваемые вопросы: - модели и платформы предоставления услуг; - национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»; - управленческий инструментарий в условиях VUCA-мира; - «Сквозные технологии» в различных отраслях хозяйствования.
2	Современное состояние информационных технологий и их роль в сервисной деятельности Рассматриваемые вопросы: - основные черты современных информационных технологий;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности работы с деловой информацией;</li> <li>- информационные ресурсы в сервисной деятельности;</li> <li>- техническое обеспечение реализации информационных технологий;</li> <li>- программное обеспечение реализации информационных технологий в сервисной деятельности;</li> <li>- информационная культура.</li> </ul>
3	<p>Применение информационных технологий для решения задач в сфере обслуживания. Информационные технологии поиска, хранения, обработки и анализа информации.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- процессный подход к организации сервисной деятельности. Моделирование, описание и анализ бизнес-процессов;</li> <li>- основы управления данными предприятия;</li> <li>- информационные системы в управлении предприятием: корпоративные информационные системы, рынок ERP-систем, CRM, SCM, HR-системы;</li> <li>- технологии хранения и обработки данных: базы данных;</li> <li>- информационно-поисковые технологии в справочно-правовом поле.</li> </ul>
4	<p>Управление знаниями.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия экономики знаний.</li> <li>- интеллектуальные технологии в сервисной деятельности.</li> </ul>
5	<p>Цифровая трансформация деятельности компании.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- кейсы цифровой трансформации.</li> <li>- Kanban/Agile/Scrum/Lean — гибкие методологии.</li> <li>- цифровой инструментарий анализа текущего состояния компании.</li> <li>- внедрение цифровых инструментов в управлении.</li> <li>- управление взаимоотношениями с клиентами CRM.</li> <li>-управление бизнес-процессами BPM.</li> <li>- управление материальными запасами MRP.</li> <li>- управление финансами и отчетность.</li> <li>- управление Интернет-маркетингом.</li> <li>- управление проектами (PM).</li> <li>- корпоративные порталы как средства цифровой трансформации.</li> </ul>
6	<p>Управление проектами.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-планирование и анализ инвестиционной деятельности предприятий.</li> </ul>
7	<p>Применение Web-технологий и интернет-ресурсов для управления бизнесом.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применение интернет-ресурсов для управления бизнесом;</li> <li>- основы Web-технологий;</li> <li>- облачные вычисления.</li> </ul>
8	<p>Информационная безопасность бизнеса.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие и виды угроз информационной безопасности бизнеса.</li> </ul>

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p><b>Использование сервисов дистанционного обучения.</b> Использование сервисов дистанционного обучения в высшем учебном заведении на примере MS Teams. В результате выполнения практического занятия студент раскрывает следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проблемы и перспективы развития образования в эпоху цифровой экономики.</li> <li>- Обзор возможностей Microsoft Teams для образования.</li> <li>- Практическое использование функционала Microsoft Teams.</li> </ul>
2	<p><b>Работа в программе Microsoft Word.</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навыки использования текстовых редакторов. В процессе изучения происходит освоение принципов построения текстовых документов, правила их оформления и содержания.</p>
3	<p><b>Редактор электронных таблиц Microsoft Excel.</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навыки использования редакторов электронных таблиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание таблицы</li> <li>- ввод данных в таблицу</li> <li>- форматирование таблицы</li> <li>- построение графиков и диаграмм</li> <li>- использование формул и инструментов анализа данных.</li> </ul>
4	<p><b>Использование программы ARIS для моделирования бизнес-процессов.</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навык анализа предметной области ARIS и описания структурной схемы бизнес-процесса.</p>
5	<p><b>Работа с СПС «Консультант Плюс»</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навык работы с информационными ресурсами</p>
6	<p><b>Использование системы управления базами данных MS Access.</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навык при работе с таблицами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—создание таблицы</li> <li>—создание ключей и индексов для полей таблицы,</li> <li>—заполнение таблицы данными и создание форм,</li> <li>—использование языка запросов,</li> <li>—создание отчетов,</li> <li>—использование макросов.</li> </ul>
7	<p><b>Обучение принципам работы с программным продуктом MS Project.</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навык создания проекта в среде Microsoft Project, календарное планирование работ.</p>
8	<p><b>Основные принципы работы с платформой 1С.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- добавление пустой информационной базы;</li> <li>- режимы запуска «1С:Предприятие» и «Конфигуратор»;</li> <li>- открытие окна конфигурации, добавление нового, редактирование или удаление объекта конфигурации;</li> <li>- разработка информационной системы, создание справочников, документов, отчетов.</li> </ul>
9	<p><b>Ознакомление с методами и средствами защиты информации.</b> В результате выполнения практического занятия студент получает навыки составления презентации на тему «Средства антивирусной защиты»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение</li> <li>2. Виды вирусов</li> <li>3. Основные классы антивирусных программ</li> <li>4. Антивирусное программное обеспечение</li> </ol>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	5. Антивирусы в бизнесе 6. Установка выбранного программного продукта 7. Краткое описание антивирусной программы

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Работа с лекционным материалом
3	Работа с литературой
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Экономическая информатика : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры Ю. Д. Романова [и др.] ; ответственный редактор Ю. Д. Романова Москва : Издательство Юрайт495 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3770-1. , 2019	<a href="https://urait.ru/bcode/426110">https://urait.ru/bcode/426110</a> (дата обращения: 20.03.2022). — Текст : электронный
2	Информационные системы управления эффективностью бизнеса : учебник и практикум для вузов Б. Е. Одинцов Москва : Издательство Юрайт206 с. — (Бакалавр и магистр. Модуль). — ISBN 978-5-534-01052-7 , 2022	<a href="https://urait.ru/bcode/48918">https://urait.ru/bcode/48918</a> (дата обращения: 20.03.2022). — Текст : электронный
3	Цифровая экономика под ред. Каргиной Л.А. Учебник М.: Прометей , 2020	<a href="https://e.lanbook.com/book/165979">https://e.lanbook.com/book/165979</a> (дата обращения: 20.03.2022)

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Официальный сайт РУТ (МИИТ) (<https://miit.ru>).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ) (<http://library.miit.ru>).

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>).

Общие информационные, справочные и поисковые системы «Консультант плюс», «Гарант».

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»  
(<https://e.lanbook.com>).

Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](https://ibooks.ru) (<https://ibooks.ru>).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Яндекс. Браузер, Google Chrome (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Офисный пакет приложений Microsoft 365 и приложения Office.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные компьютерной техникой и наборами демонстрационного оборудования.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 1 семестре.

Экзамен во 2 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

## Авторы

Доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Информационные системы  
цифровой экономики»

Сеславина Елена  
Александровна

## Лист согласования

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ

Е.А. Ступникова

Заведующий кафедрой ИСЦЭ

Л.А. Каргина

Председатель учебно-методической  
комиссии

М.В. Ишханян