

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей школы  
креативных индустрий  
Садыкова А.Г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Цифровые экосистемы клиентского сервиса

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	7

**Разработано:**  
Кандидат экономических наук,  
доцент кафедры туризма  
и индустрии гостеприимства  
Бутенко Е.Д.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Цифровые экосистемы клиентского сервиса» является формирование профессиональных компетенций (УК-4; ПК-2) будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса заключается в формировании теоретических и практических знаний и умений по разработке и использованию рекламы в сфере сервиса, по планированию и проведению рекламных кампаний, созданию рекламно-информационных материалов.

Задачами освоения дисциплины являются:

- дать теоретические и методические знания о рекламной деятельности в сфере услуг с учетом отражения в лекционных и практических занятиях современных информационных средств создания рекламы;
- сформировать практические навыки по созданию рекламы в сфере услуг с использованием современных информационных технологий.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Цифровые экосистемы клиентского сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)».

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-2. Способность разрабатывать и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.ИД-1 Разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	Владея навыками продвижения в социальных сетях способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.ИД-2. Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Владея элементами работы в SMM-продвижение, способен к использованию информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках



1	<p><b>Тема 1: Введение в маркетинг социальных сетей</b>  Стратегии создания контента  Определение и цели маркетинга в социальных сетях. Понятие SMM, его роль и задачи.  Целевая аудитория и её сегментация.  Принципы создания качественного контента, который будет интересен аудитории и продвигать бренд. Продвижение и реклама в социальных сетях. Таргетированная реклама, работа с блогерами, конкурсы и акции.  Метрики и KPI в SMM. Основные метрики, которые нужно отслеживать для оценки эффективности SMM-кампаний.  Ключевые показатели эффективности (KPI) и способы их достижения.</p>	УК-4.ИД-2 ПК-2.ИД-1.	4	4	-	9	Собеседование
2	<p><b>Тема 2: Анализ целевая аудитория</b>  Реклама в социальных сетях  Определение целевой аудитории и её потребностей.  Анализ интересов, предпочтений и поведения вашей аудитории для создания релевантного и привлекательного контента.  Выбор форматов и типов контента.  Планирование и график публикаций.  Использование аналитики и обратной связи.  Интеграция контента в общую маркетинговую стратегию.  Согласование контент-стратегии с общими целями и задачами бренда, а также использование контента для продвижения продуктов и услуг.</p>	УК-4.ИД-2 ПК-2.ИД-1.	4	4	-	15	Собеседование

3	<p><b>Тема 3: Комьюнити-менеджмент</b>  Анализ и оценка эффективности деятельности  Определение и сегментация целевой аудитории. Выявление ключевых характеристик потенциальных клиентов, таких как возраст, пол, местоположение, интересы и предпочтения  Разделение аудитории на более мелкие группы (сегменты) для более точного таргетинга.  Исследование потребностей и поведения аудитории. Анализ конкурентов и рыночных тенденций.  Адаптация содержания, форматов и каналов коммуникации в соответствии с потребностями и интересами целевой аудитории.  Разработка персонализированных предложений и акций, учитывающих особенности каждого сегмента.</p>	УК-4.ИД-2 ПК-2.ИД-1.	4	14	-	15	Собеседование
4	<p><b>Тема 4: Антикризисный социальный маркетинг</b>  Тенденции в социальных сетях  Определение понятия «реклама в социальных сетях», её цели и задачи.  Виды рекламы, их особенности и преимущества.  Планирование и стратегия рекламной кампании.  Анализ целевой аудитории и выбор платформ для размещения рекламы.  Инструменты и методы таргетированной рекламы.  Оценка эффективности рекламы в социальных сетях. Ключевые метрики и KPI для оценки результатов рекламной кампании.  Анализ данных и корректировка стратегии для повышения эффективности рекламы.</p>	УК-4.ИД-2 ПК-2.ИД-1.	6	14	-	15	Индивидуальный творческий проект
	ИТОГО за 7 семестр		18	36	-	54	
	ИТОГО		18	36	-	54	

### 6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования

компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

### **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **8.1.1. Перечень основной литературы:**

1. Абаев, А.Л. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: Учебник для бакалавров, 3-е изд., перераб./ Абаев А.Л., Алексуни В.А., Гуриева М.Т. Под ред. Абаева А.Л., Алексунина В.А. - М.: Дашков и К, 2021. – 433 с.

2. Жильцова, О. Н. Рекламная деятельность : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова, И. М. Синяева, Д. А. Жильцов. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 233 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-9889-4.

3. Поляков, В. А. Реклама: разработка и технологии производства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Поляков, А. А. Романов. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 514 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10539-1.

4. Поляков, В. А. Разработка и технологии производства рекламного продукта : учебник и практикум для вузов / В. А. Поляков, А. А. Романов. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 502 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-05261-9.

##### **8.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Абаев, А.Л. Реклама социальных проектов : методическое пособие / А. Л. Абаев, Г. Г. Вельская, А. Г. Жилиев [и др.] ; под общ. ред. Г.Г.Вельской. – 3-е изд. – М. : Дашков и К, 2022. – 94 с.

2. Карпова, С. В. Рекламное дело : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 431 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14532-8.

#### **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Цифровые экосистемы клиентского сервиса» для студентов специальности 43.03.01 Сервис [Электронная версия]

2. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы студентов по дисциплине «Цифровые экосистемы клиентского сервиса» для студентов специальности 43.03.01 Сервис [Электронная версия].

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Модель Остервальдера онлайн – Режим доступа: [http:// skillbox.ru](http://skillbox.ru)

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	<a href="http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu">http://catalog.ncfu.ru/catalog/ncfu</a> – Официальный сайт Научной библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ.
2	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a> – Официальный сайт Консультант плюс
3	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> – ЭБС "Университетская библиотека онлайн"
4	<a href="http://www.gks.ru">http:// www.gks.ru</a> – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет программ - Р7-Офис

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

### **11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги

ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных

образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (ВКС-видеоконференцсвязь, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.