

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ, СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ И
СИСТЕМ СЕРВИСА**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Сервисная экономика: международные рынки услуг
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составители:

_____ / д.э.н., профессор Хорева Л.В.

_____ / Белых А.Л.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	9
7.2. Организация самостоятельной работы.....	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	11
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины...	13
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....	15
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	15
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	16

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: ознакомление студентов с теоретическими и прикладными аспектами проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса; сбора и анализа данных, необходимых для реализации проекта; разработки стратегии выполнения проекта; организации и управления процессом проектирования услуг и сервисных продуктов на всех стадиях жизненного цикла проекта; разработки рекомендации в сфере инновационного развития производственно-технической базы проектной деятельности; оценки стоимости работ по проектированию услуг, сервисных продуктов и систем сервиса; идентификации рисков и управлению рисками проектной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Ф 8 «Проектирование услуг, сервисных продуктов и систем сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-2. <i>Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</i>	УК-2.1. <i>Способен разработать стратегию выполнения проекта, подобрать компетентных исполнителей проекта, формулирует совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели</i>	<i>Знает: Сущность понятий проектного менеджмента и задачи проектного менеджмента в сфере сервиса, стратегии выполнения проекта; основные методы сбора и анализа данных для организации реализации проектов в сфере сервиса.</i> <i>Умеет: разрабатывать стратегии выполнения проекта;</i> <i>Владеет основными методами сбора и анализа данных для реализации проектов в сфере сервиса.</i>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	УК-2.2. Проектирует решение конкретных задач через определение оптимальных способов решения, определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели	Знает сущность и основные понятия сетевого планирования, правила построения сетевого графика для оптимизации решения проектных задач; основы ресурсного обеспечения проекта в сфере сервиса. Умеет осуществлять сетевое планирование и использовать График Ганта. Владеет навыками оценки ресурсной составляющей проектной деятельности в сфере сервиса.
ПК-3. Способен разрабатывать проекты в сфере инновационного развития производственно-технической базы сервиса	ПК- 3.2. Разрабатывает рекомендации в сфере инновационного развития производственно-технической базы	Знает основы инновационного развития производственно-технической базы проектной деятельности. Умеет выбрать наиболее перспективные инновационные решения при проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Владеет навыкам управления разработкой инновационных проектов.
ПК-4. Способен проектировать и осуществлять руководство процессом проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса	ПК-4.1. Демонстрирует навыки проектирования услуг и сервисных продуктов	Знает содержание проектной деятельности в сфере сервиса Умеет провести оценку стоимости работ по проектированию услуг, сервисных продуктов и систем сервиса Владеет навыком формирования бюджет проекта в сфере сервиса.
	ПК-4.2. Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов	Знает основы процесса проектирования, место бизнес-плана в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Умеет разработать бизнес-плана проекта в сфере сервиса. Владеет навыком определения сметной стоимости проекта.
	ПК-4.3. Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг	Знает базовые положения управления проектами в условиях меняющейся среды, управления рисками проектной деятельности. Умеет провести идентификацию рисков в сфере проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Владеет методами управления рисками проектной деятельности.

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-5. Способен осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды в сфере сервиса	ПК- 5.1. Демонстрирует умения по сбору и анализу данных, необходимых для реализации проекта	Знает методы сбора и анализа данных, необходимых для реализации проектов в сфере сервиса. Умеет проводить поиск, анализ и систематизацию данных, необходимых для реализации проекта Владеет навыками аналитической работы со статистической и фактографической информацией.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося, согласно РУП, отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 2 семестр, курсовая работа 2 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
				-
Тема 1. Проектный и процессный подходы в сфере сервиса. Проекты и программы в сервисе.	2	6		14
Тема 2. Основы сетевого планирования в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса	2	6		14
Тема 3. Процессы управления проектом в сфере сервиса	2	6		14
Тема 4. Управление стоимостью проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса	4	8		14
Тема 5. Управление рисками проекта в сфере сервиса	2	8		16
Тема 6. Бизнес-планирование в управлении проектами в сфере сервиса	2	8		16
Экзамен				36
Всего по дисциплине:	14	42	-	124

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. Проектный и процессный подходы в сфере сервиса.

Проекты и программы в сервисе

Проектный и процессный подходы в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Сущность понятий «проект», «программа», «портфель». Программно-целевой метод управления. Сущность и задачи проектного менеджмента в сфере сервиса. Цель и миссия проекта в сфере сервиса. Участники и организация проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. *Стратегия выполнения проекта, совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели проекта. Методы сбора и анализа данных, необходимых для реализации проектов в сфере сервиса.*

ТЕМА 2. Основы сетевого планирования в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса

Сущность и основные понятия сетевого планирования. Правила построения сетевого графика. Понятие сетевого графика. Элементы сетевой модели. Событие и работа. События: исходное, начальное, завещающее, конечное. Ожидания и зависимости (фиктивная работа). Иерархическая структуры работ (ИСР или WBS-структура). Декомпозиция работ. Типы сетевой декомпозиции работ. Правила построения ИСР. Метод критического пути. Сетевое планирование в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. График Ганта. Управление инновационным развитием производственно-технической базы проектной деятельности: сетевое планирование.

ТЕМА 3. Процессы управления проектом в сфере сервиса

Управление проектами в сфере услуг: процессы инициации проекта в сфере услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Процессы управления проектом и жизненный цикл проекта. Жизненный цикл проекта, фазы проекта: фаза концепции; фаза разработки; фаза реализации; фаза завершения. Модели жизненного цикла проекта. Классическая водопадная (каскадная) модель жизненного цикла проекта. Планирование проекта: сроки, деньги (бюджет), поставки, качество, коммуникации. Подбор компетентных исполнителей проекта. Ролевая структура проекта. Подбор команды по набору функций, по уровню компетенций. Треугольник талантов PMI. Процессы организации исполнения проекта в сфере сервиса. Организационная структура проекта. Процессы контроля проекта. Процессы закрытия проекта сфере услуг. Функциональные области управления проектом. Гибкое управление проектами: agile-методы (SCRAM- методика).

ТЕМА 4. Управление стоимостью проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса

Методы и принципы оценки стоимости. Процессы управления стоимостью проекта. Задачи менеджера проекта при управлении стоимостью. Разработка концепции управления стоимостью и финансированием проекта. Затраты проекта: обязательства, бюджетные затраты, фактические затраты. Поиск оптимальных способов решения проектных задач. Ресурсное обеспечение достижения целей проекта в сфере сервиса. Оценка стоимости работ по проектированию услуг, сервисных продуктов и систем сервиса: типы оценок стоимости, принципы оценки стоимости, методы оценки стоимости. Смета, классификация затрат проекта, классификация проектных смет. Фазы проекта и виды смет. Бюджет проекта и бюджетирование при проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Фазы проекта и виды бюджетов. Алгоритм разработки бюджета проекта. Расчёт и оптимизация бюджета проекта.

ТЕМА 5. Управление рисками проекта в сфере сервиса

Риски проектной деятельности. Концепции управления рисками. Управление рисками: идентификация, оценка, планирование, мониторинг. Процессы управления рисками проекта в части: управления содержанием проекта; управления сроками; управления затратами; командой, качеством, инновациями. Современные методологии управления рисками. Идентификация рисков. Оценка рисков – качественный и

количественный анализ причин и вероятности возникновения рисков в сфере сервиса. Планирование реагирования на риски. Шкала оценки рисков. Карта рисков проекта. План реагирования на риски. Основные способы реагирования на риски. Реестр рисков. Мониторинг и контроль рисков. Инструменты процедур мониторинга и контроля рисков. Результаты мониторинга и контроля рисков.

ТЕМА 6. Бизнес-планирование в управлении проектами в сфере сервиса

Роль бизнес-плана в организации процесса проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Основные разделы типового бизнес-плана: резюме; суть, цель и задачи проекта (какую проблему потребителя решает проект); сервисное решение (технология), объем работ; анализ рынка: сегментация потребителей, объем рынка, сведения о конкурентах; сроки и графики выполнения работ проекта; маркетинговый план; финансовый план (план доходов и расходов), бизнес-модель, риски проекта и методы предотвращения; кадровая политика. Показатели эффективности бизнес-плана. Чистый дисконтированный доход (NPV), индекс доходности, прибыльности (PI), внутренняя норма доходности (IRR), срок окупаемости.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Основные понятия проектного управления: стратегия выполнения проекта. Анализ информации и поиск проектной идеи.	СЗ: Тематическая дискуссия /уровень активности (этап 1)
1	Проекты и программы в сфере сервиса. Анализ национальных проектов, социальный аспект.	СЗ: Тематическая дискуссия /уровень активности
1	Общее описание проекта: синопсис проекта. SMART – анализ проекта (проектной идеи).	ПЗ: Практическая работа / проектная работа (этап 1)
2	Сетевое планирование: декомпозиция задач проекта в сфере сервиса; критический путь проекта в сфере сервиса, планирование задач проекта в Битрикс24 с учётом СДР и критического пути проекта	ПЗ: Практическая работа / проектная работа (этап 2)
3	Организационная и ролевая структура проекта: профессиональный состав проекта, схема организационной структуры проекта	ПЗ: Практическая работа / проектная работа (этап 3)
4	Стоимость проекта в сфере сервиса. Структура стоимости работ по проектированию услуг, сервисных продуктов и систем сервиса и смета проекта. Методы оценки стоимости проекта.	ПЗ: Практическая работа / проектная работа (этап 4) /презентация
5	Управление реализацией проекта в сфере услуг: риски. Карта рисков проекта (матрица вероятность / воздействие), реестр рисков проекта	ПЗ: Практическая работа / проектная работа (этап 5)
6	Организация процесса проектирования услуг и сервисных продуктов; бизнес-план проекта в сфере сервиса.	ПЗ: Практическая работа / проектная работа (этап 6) /презентация
7	Курсовая работа по дисциплине «Проектирование услуг, сервисных продуктов и систем сервиса»	ПЗ: защита курсовой работы

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины наименование дисциплины «Проектирование услуг, сервисных продуктов и систем сервиса» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ de.unicon.ru/

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка к тематической дискуссии: «Основные понятия проектного управления: стратегия выполнения проекта. Методы сбора и анализу данных, необходимых для реализации проектов в сфере сервиса»; «Синописис и SMART – анализ проекта», разработка индивидуального проекта (этап 1), анализ информации для поиска и обсуждения проектной иди для работы в рамках дисциплины, выполнение заданий и тестов, входящих в контрольные мероприятия текущего контроля балльно-рейтинговой системы.
2	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка практической работе по теме «Основы сетевого планирования в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса», подготовка к представлению результатов задания «Декомпозиция задач проекта в сфере сервиса; критический путь проекта в сфере сервиса» (Этап 2) аудитории и загрузке в Moodle, выполнение заданий и тестов, входящих в контрольные мероприятия текущего контроля балльно-рейтинговой системы.
3	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка практической работе по теме «Процессы управления проектом в сфере сервиса», в рамках ПЗ «Организационная и ролевая структура проекта: профессиональный состав проекта» разработка индивидуального проекта (этап 3), подготовка к представлению результатов в аудитории и загрузке в Moodle, выполнение заданий, входящих в контрольные мероприятия текущего контроля балльно-рейтинговой системы.
4	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка к практическому занятию по теме: «Управление стоимостью проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса»; подготовка задания «Структура стоимости работ по проектированию услуг, сервисных продуктов и систем сервиса и смета проекта. Методы оценки стоимости проекта» в рамках разработки индивидуального проекта (этап 4), подготовка к представлению результатов в аудитории и загрузке в Moodle, выполнению тестов.

№ темы	Вид самостоятельной работы
5	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка практической работе по теме «Управление рисками проекта в сфере сервиса», разработка бизнес-плана индивидуального проекта (этап 5), подготовка к представлению результатов построения «Карты и реестра рисков проекта» в аудитории и загрузке в Moodle, выполнение заданий и тестов, входящих в контрольные мероприятия текущего контроля балльно-рейтинговой системы.
6	Подготовка к аудиторным занятиям, работа над отдельными вопросами, вынесенными на самостоятельное обучение по рекомендованной литературе, подготовка к практическому занятию по теме: «Бизнес-планирование в управлении проектами в сфере сервиса»; подготовка задания «Бизнес-план проекта в сфере сервиса», экспертиза завешенного индивидуального проекта обучающихся в группе, подготовка презентации проекта для обсуждения (этап 6); загрузка в Moodle.
1-6	Согласование темы курсовой работы с научным руководителем, подготовка плана КР, подбор литературы, изучение литературы по теме исследования, выбор информационной базы, анализ рыночной ситуации, идентификация проблемы, разработка направлений решения проблемы, проектные предложения решения проблемы, подготовка текста и презентации для защиты курсовой работы.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Проектирование услуг, сервисных продуктов и систем сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Лекция-дискуссия (разделы: 1, 2, 3);*
- *Тематическая дискуссия на практических занятиях (тема 1);*
- *Презентация (тема 4,6);*
- *Проектная работа (темы 1,2,3,4,5,6).*
- *Курсовая работа (темы 1-6).*

1. Лекция-дискуссия – это целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в студенческой группе, при этом ставится задача формирования мнения каждым участником группы или поиска группового решения (возможна работа в малых группах). Во время дискуссионной лекции происходит усвоение полученного ранее информационного материала через общение и диалог. Диалог рассматривается как особая дидактико-коммуникативная среда, позволяющая усвоить новый материал. Дискуссионная лекция позволяет обеспечить более высокий уровень мышления студентов, т.к. их мнения формируются не только в диалоге с преподавателем, но и со студентами всей группы.

2. Тематическая дискуссия - способ обсуждения вопроса темы спорного или проблемного характера в учебной группе, организуемого, как правило, в форме группового обсуждения или дебатов по заданной теме с предварительной подготовкой в рамках самостоятельной работы.

3. Презентация (мультимедийная) - логически связанная последовательность слайдов, объединённая одной тематикой и общими принципами оформления. Мультимедийная презентация представляет сочетание компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду. Мультимедийная презентация позволяет наиболее выразительно представить аудитории слушателей систематизированный анализ материалы.

4. Проектная работа – это самостоятельная поисковая, исследовательская, проблемная, творческая деятельность студента по решению поставленной задачи (в данном курсе – индивидуальный проект в сфере услуг, сервисных продуктов и систем сервиса). Проектирование услуг, сервисных продуктов и систем сервиса в рамках данного курса позволяет обучающемуся осуществлять сбор и анализ данных, применить статистическую и фактографическую информацию, сформировать компетенции обоснования, разработки и внедрения стратегии выполнения проекта, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели; выбора способов решения проектных задач, оценки ресурсов, возможности выбора направлений инновационного развития, организации процесса проектирования услуг и сервисных продуктов на всех стадиях жизненного цикла проекта.

5. Курсовая работа - предполагает разработку проектной задачи по решению проблемной ситуации в сфере сервиса. В ходе работы над курсовой работой студенты разрабатывают собственную тему в рамках конкретной сферы услуг; учатся ставить и решать исследовательские задачи, проводить сбор и анализ статистических и фактографических данных в рамках темы, отбирать достоверную и актуальную информацию, осуществлять планирование работ, оценивать ресурсы для реализации собственных проектных предложений, выбирать инновационные подходы к решению проектной задачи, формировать бизнес-план и определять стоимость проекта, идентифицировать риски и предлагать методы их смягчения, использовать эффективные методы коммуникации и аргументированной презентации результатов собственных исследований. Учебные цели и система оценки деятельности в основном ориентированы на качество выполнения конкретного проекта и представления результатов проекта.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнитель ная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библиот. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Кузнецова, Е.В. Управление портфелем проектов как инструмент реализации корпоративной стратегии: Учебник / Кузнецова Е. В. — 2-е изд., пер. и доп. Электрон. дан. Москва : Издательство Юрайт, 2019 . 177 с. (Авторский учебник)	Основная	-	ЭБС Юрайт.
Чеснокова А.В. Проектное управление в маркетинговой деятельности : учебник / Чеснокова А.В., Радица О.И., Попкова Е.Г. — Москва : Русайнс, 2017. — 206 с.	Основная	-	ЭБС BOOK.ru.
Суслев, Е. Ю. Управление проектами : учебное пособие / Е.Ю.Суслев, Н.М.Овчинникова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра маркетинга .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .— 127 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unescop.ru .	Дополнительная	175	ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.
Москвин, С.Н. Управление проектами в сфере образования : Учебное пособие для вузов / Москвин С. Н. — Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019 .- 139 с.— (Высшее образование)	Дополнительная	-	ЭБС Юрайт.
Сервисная экономика: международные рынки услуг и инновации : [монография] / [Хорева Л.В, Архипов А.В., Волошинова М.В. и др.] ; под ред. Л.В.Хоревой ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. в сфере услуг .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 145 с. : ил.— Сведения доступны также по Интернету: orac.unescop.ru .	Дополнительная	5	ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.
Маковецкая-Абрамова О.В. Системы автоматизированного проектирования в сервисе : учебное пособие для студентов специальности 100101.65 (230714, 230712) "Сервис" / О.В.Маковецкая-Абрамова, А.С.Сергеев, Е.И.Грицай ; М-во образования и науки Российской Федерации, С.-Петерб. гос. ун-т сервиса и экономики, Каф. "Экономики природопользования и сервиса экосистем" .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУСЭ, 2012 .— 98 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету .	Дополнительная	5	ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 211 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 38 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel Core 2 Duo E7300 2,6Gh/2Gb/120Gb - 1 шт., Проектор Aser P7270i - 1 шт., Экран с электроприводом Screen Media Champion 203x153cm. MW 4:3. 4-уг. корпус - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH (пара колонок) - 1 шт., Микшер усилитель TA-1120-1шт. в комплект с Behringer XM8500 ULTRAVOICE - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2013 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), denver (freeware), IBM SPSS (Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>
<p>Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) с использованием персональных компьютеров, оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 10 Профессиональная (ККОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г),MS Office 2019 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), ACY Opera PMS (Договор HRS/SGIT/1918-S от 10.07.2008), ACY Edelweiss (учебная) 6.17.02 (ООО Эделинк соглашение о сотрудничестве №1 от 12.12.2019), 1С:Предприятие 8 (x86-64) (8.3.10.2561) (Рег. Номер - 8922985, 8922986, 9334150, 9334398, 9334400, 8972343, 9985501), AnyLogic 7.3.7 Personal Learning Edition (бесплатно для начинающих и студентов), Oracle VM VirtualBox 5.1.18 (freeware), BizAgi (freeware), SQL Server 2017 Express Edition (Подписка Microsoft Imagine Premium на ФИИПИМ) (Договор Tr000162172 от 31 05 2017), Microsoft SQL Server Management Studio (freeware), Программный комплекс «Автоматизированное рабочее место следователя (дознателя)» версии 7 (АРМ-05-1 от 19.06.2019), «Виртуальный осмотр места происшествия: Учебно-методический комплекс», Версия «Ученик» (№ 287/19 от 18.06.2019), «Виртуальный осмотр места происшествия: Учебно-методический комплекс», Версия «Полная» (№</p>	<p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>

287/19 от 18.06.2019), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2013 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

— для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).