

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

/Шубаева В.Г./

« 26 » май 2021 г.

## ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ, СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Управление сервисной компанией на национальном и международном рынках
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составители:

\_\_\_\_\_ / д.э.н., профессор Хорева Л.В.

\_\_\_\_\_ / Белых А.Л.

Санкт-Петербург  
2021

## 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 .....	6
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА .....	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	8
7.2. Организация самостоятельной работы .....	8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса .....	13
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. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Способен разработать стратегию выполнения проекта, подобрать компетентных исполнителей проекта, формулирует совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели	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. Умеет: разрабатывать стратегии выполнения проекта; Владеет основными методами сбора и анализа данных для реализации проектов в сфере сервиса.

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
<b>Всего по дисциплине:</b>	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 в 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/](http://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 идеи 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.
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.

№ темы	Вид самостоятельной работы
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 материалов.

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/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. 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	-	<a href="#">ЭБС Юрайт.</a>
Чеснокова А.В. Проектное управление в маркетинговой деятельности : учебник / Чеснокова	Основная	-	<a href="#">ЭБС BOOK.ru.</a>

А.В., Радина О.И., Попкова Е.Г. — Москва : Русайнс, 2017. — 206 с.			
Суслов, Е. Ю. Управление проектами : учебное пособие / Е.Ю.Суслов, 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: <a href="http://opac.unescon.ru">opac.unescon.ru</a> .	Дополнительная	175	<a href="http://opac.unesco.ru">ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.</a>
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	-	<a href="http://yurayt.ru">ЭБС Юрайт.</a>
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: <a href="http://opac.unescon.ru">opac.unescon.ru</a> .	Дополнительная	5	<a href="http://opac.unesco.ru">ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.</a>
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	<a href="http://opac.unesco.ru">ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

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

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )

4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 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
2	Microsoft Office Professional
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
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 №	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

<p>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>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 (х86-64) (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 ФИИПМ) ( 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» ( № 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.</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>
<p>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 ),</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>

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.	
---	--

## **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).