

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебной и методической работе

/В.Г. Шубаева



« 29 » января 20 20 г.

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Сервисная экономика: международные рынки услуг
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Санкт-Петербург
2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК	3
ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ	3
МЕТОДОЛОГИЯ НАУЧНЫХ И ПРИКЛАДНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА.....	3
ЭКОНОМИКА СЕРВИСА И МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКОВ УСЛУГ.....	3
МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ	4
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ И НОВАЦИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА	4
СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКАХ УСЛУГ.....	5
ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ, СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА	5
МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ И ПРОГРАММЫ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА.....	5
УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА.....	6
УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА	6
СТРАТЕГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	6
РАЗВИТИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ СИСТЕМ В СЕРВИСЕ.....	6
УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ СЕРВИСА	7
ИННОВАЦИОННЫЕ И ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗОЙ СЕРВИСА.....	7
РАЗВИТИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ СЕРВИСА И ПРИМЕНЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА	7
ПРОГНОЗИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОЙ И СОБЫТИЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКАХ УСЛУГ	8
ПРОДВИЖЕНИЕ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНКУРЕНТНЫХ РЫНКАХ.....	8
УПРАВЛЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫМИ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫМИ И СОБЫТИЙНЫМИ ПРОЕКТАМИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	9
ЭКСПОРТ УСЛУГ И ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОЙ И СОБЫТИЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	9
ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ	9
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ	10

Наименование дисциплины	ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК
Цель дисциплины	Дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной).
Кафедра	Кафедры иностранных языков

Наименование дисциплины	ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ
Цель дисциплины	Освоение теоретических знаний и выработка практических навыков по разработке, обоснованию эффективности и продвижению проектов в сервисных компаниях с учетом риска и неопределенности, специфики функционирования сервисных компаний.
Тематическая направленность дисциплины	Проектное управление на предприятии. Проект, как объект проектного управления. Виды проектов. Портфель проектов и его формирование. Ресурсы проекта: виды, механизм взаимодействия. Проектная команда, как особый вид ресурсов проекта, командообразование в проектном управлении. Методы проектного управления. Система управления проектом в отраслях экономики. Техничко-экономическое обоснование проектирования в отраслях экономики.
Кафедра	Коммуникационных технологий и связей с общественностью

Наименование дисциплины	МЕТОДОЛОГИЯ НАУЧНЫХ И ПРИКЛАДНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА
Цель дисциплины	Систематизация знаний магистрантов в области методологии научных и прикладных исследований в сфере сервиса, ознакомление магистрантов с современными методологическими принципами и подходами к научным и прикладным исследованиям в сфере сервиса, с методами анализа, постановки проблемы, целей, задач исследования, формулирования элементов научной новизны исследования, с основами ведения нормативно-технической документации при проведении научно-исследовательской работы в сфере сервиса.
Тематическая направленность дисциплины	Направления современных научных и прикладных исследований в сфере сервиса в России и за рубежом. Ментальная карта формирования научно-исследовательских и прикладных проектов в сфере сервиса. Теория и методология научного познания в сфере сервиса. Актуальность и научная новизна исследования. Организационно-практические основы и стратегии планирования научных и прикладных исследований в сфере сервиса. Основы научного фандрайзинга. Особенности применения технологий маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса. Методы конструирования и осуществления педагогического процесса при подготовке кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ЭКОНОМИКА СЕРВИСА И МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКОВ УСЛУГ
Цель дисциплины	Ознакомление студентов с теоретическими и прикладными аспектами развития сервисной экономики, экономическими

	<p>основами функционирования сферы услуг, количественными и качественными характеристиками развития сервисной экономики, основными бизнес-моделями, используемые в сфере услуг, методами оценки эффективности деятельности предприятий и организаций сферы услуг, особенностями международных рынков услуг, принципами и инструментами регулирования международной торговли услугами, сформировать у обучающихся навыки поиска, анализа, систематизации и представления информации о состоянии и развитии сервисной экономики с целью обоснования бизнес-моделей стратегического развития организации сферы сервиса.</p>
Тематическая направленность дисциплины	<p>Постиндустриальное общество как основа формирования сервисной экономики. Услуга как специфический товар в сервисной экономике. Становление сервисной экономики: количественные показатели развития сервисной экономики. Общие тенденции организационно-экономического развития сферы услуг. Экономический анализ результатов деятельности предприятий сервиса. Международный рынок услуг в условиях глобализации. Многостороннее регулирование международной торговли услугами в рамках ВТО. Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС).</p>
Кафедра	Экономики и управления в сфере услуг

Наименование дисциплины	МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ
Цель дисциплины	<p>Комплексное изучение теоретических основ, принципов и практических аспектов менеджмента в сфере услуг, освоение специфических подходов, инструментов и методов обоснования и реализации управленческих решений на предприятиях сферы услуг.</p>
Тематическая направленность дисциплины	<p>Особенности производственной системы в сфере услуг. Алгоритм и инструменты проектирования сервисной системы предприятия сферы услуг. Методологические основы обеспечения качества услуг. Система маркетинга организации сферы услуг.</p>
Кафедра	Экономики и управления в сфере услуг

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ И НОВАЦИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА
Цель дисциплины	<p>Формирование у студентов системного представления о читаемой дисциплине и выработке навыков анализа, моделирования и разработки технологических процессов в сфере сервиса с использованием новационных бизнес-процессов, нормативного обеспечения деятельности сервисной системы на российском рынке.</p>
Тематическая направленность дисциплины	<p>Теория технических систем. Моделирование технических систем в сфере сервиса. Нормативы и основы проектирования технологических процессов в сфере сервиса. Перспективы использования технологий «Интернета вещей» (IoT-технологий) в сфере сервиса. Автоматизация технологических процессов в сфере сервиса. Цифровая трансформация сервисных технологических процессов. Моделирование технологических процессов в сфере</p>

	сервиса. Сущность «новаций» и «инноваций», применяемых в сфере сервиса. Генерация новаций как объекта интеллектуальной собственности.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКАХ УСЛУГ
Цель дисциплины	Комплексное изучение теоретических основ и практических аспектов формирования стратегии развития сервисной компании на международных рынках услуг.
Тематическая направленность дисциплины	Введение в современную теорию стратегии организации. Сущность бизнеса сервисной компании. Стратегическое развитие сервисной компании: целевые установки. Стратегический анализ: основные концепции и модели. Внутрифирменный стратегический анализ. Комплексная диагностика стратегической позиции сервисной компании. Стратегический выбор и формирование международной стратегии развития сервисной компании. Методы формирования и реализации стратегических планов, программ и проектов.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ, СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА
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.
Тематическая направленность дисциплины	Проектный и процессный подходы в сфере сервиса. Проекты и программы в сервисе. Основы сетевого планирования в проектировании услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Процессы управления проектом в сфере сервиса. Управление стоимостью проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Управление рисками проекта в сфере сервиса. Бизнес-планирование в управлении проектами в сфере сервиса.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ И ПРОГРАММЫ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА
Цель дисциплины	Усвоение магистрантами теоретических основ, знаний и умений в области организации и проведения исследований потребителей, потребительского спроса и прогнозирования развития предприятий сферы услуг на основе разработки маркетинговых стратегий и программ
Тематическая	Современные концепции маркетинга. Маркетинговые стратегии и

направленность дисциплины	программы. Формирование концепции маркетинговых исследований. Маркетинговые исследования поведения потребителей.
Кафедра	Маркетинга

Наименование дисциплины	УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА
Цель дисциплины	Формирование системных представлений в области процессного подхода к управлению предприятием в сфере сервиса, необходимых для профессиональной деятельности магистров.
Тематическая направленность дисциплины	Основные категории, термины и понятия, применяемые в системе проектирования бизнес-процессов на предприятии. Теоретические основы проектирования бизнес-процессов организации в сфере сервиса. Технология анализа и оптимизации бизнес-процессов организации в сфере сервиса. Современный инструментарий описания бизнес-процессов на предприятии.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА
Цель дисциплины	Формирование профессионально компетентного специалиста в области качества, умеющего использовать концепцию всеобщего управления качеством для решения текущих и стратегических задач сервисного предприятия; организовать контроль качества процессов сервиса; применять методы контроля качества и оценки конкурентоспособности предприятий, работающих на международном рынке услуг.
Тематическая направленность дисциплины	Понятие конкурентоспособности сервисного предприятия. Сущность и системный подход к управлению качеством сервисного предприятия. Организация управления качеством на предприятии сервиса. Обеспечение конкурентоспособности деятельности предприятия сервиса. Конкурентоспособность и риски в деятельности предприятия сервиса. Траектория развития конкурентоспособности сервисного предприятия.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	СТРАТЕГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СЕРВИСНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
Цель дисциплины	Изложение основных понятий и современных тенденций социального взаимодействия в коллективе через лидерство, мотивацию, организационную структуру и т.д.
Тематическая направленность дисциплины	Тренды рынка труда. Индивидуальный карьерный план. Организационная культура. Стили лидерства. Мотивация сотрудников и самоорганизация. Внутреннее и внешнее социальное взаимодействие компании.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	РАЗВИТИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ СИСТЕМ В СЕРВИСЕ
Цель дисциплины	Изучение вопросов, охватывающих основные теоретические и прикладные аспекты управления взаимоотношениями с клиентами,

	основные тенденции и перспективы развития клиентоориентированных решений, а также освоение современных программных средств, используемых для управления клиентской базой с учетом перспективы развития клиентоориентированных технологий.
Тематическая направленность дисциплины	Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. CRM-концепция в формировании клиентурных отношений. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Задачи и функции CRM-систем. Рынок CRM-систем. Оценка эффективности внедрения CRM-системы на сервисном предприятии.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ СЕРВИСА
Цель дисциплины	Приобретение магистрами необходимой квалификации для проведения мероприятий по совершенствованию системы управления доходами предприятия сервиса.
Тематическая направленность дисциплины	Сущность доходов предприятия сервиса и их роль в экономике предприятия. Стратегия и тактика управления доходами предприятия сервиса. Анализ, планирование и прогнозирование доходов. Ценообразование на предприятии сервиса. Разработка и внедрение системы управления доходами. Контроль эффективности системы управления доходами предприятия сервиса.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ИННОВАЦИОННЫЕ И ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗОЙ СЕРВИСА
Цель дисциплины	Изучение организационных и технологических процессов управления производственно-технической базой сервиса, разработки и реализации проектов с использованием инновационных и цифровых технологий; формировании профессиональных компетенций по повышению навыков организации контроля и проектированию технологического процесса сервиса.
Тематическая направленность дисциплины	Основные понятия инновационных и цифровых технологий в сфере сервиса. Сущность и назначение инновационных технологий, применяемых в сфере сервиса. Инновационные технологии при проектировании инфраструктуры производственно-технической базы предприятий сервиса. Основы цифровых технологий в сфере сервиса. Цифровизация инфраструктуры производственно-технической базы предприятия сервиса.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	РАЗВИТИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ СЕРВИСА И ПРИМЕНЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА
Цель дисциплины	Изучении процессов моделирования и разработки проектов развития производственно-технической базы объектов сервиса с использованием технологических платформ на базе искусственного

	интеллекта, нормативного обеспечения деятельности сервисной системы на российском рынке.
Тематическая направленность дисциплины	Понятие и сущность производственно-технической базы предприятий сервиса. Моделирование инфраструктуры производственно-технической базы предприятий сервиса. Сущность искусственного интеллекта и применение интеллектуальных технологий в сфере сервиса. Адаптация системы искусственного интеллекта в инфраструктуру производственной деятельности предприятий сервиса. Применение системы искусственного интеллекта для управления и прогнозирования динамики развития предприятий сервиса.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ПРОГНОЗИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОЙ И СОБЫТИЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЫНКАХ УСЛУГ
Цель дисциплины	Сформировать у обучающихся системное владение основными категориями, теоретико-методологическими, методическими и организационными основами прогнозирования развития конгрессно-выставочной и событийной деятельности на международных рынках услуг.
Тематическая направленность дисциплины	Теоретические основы планирования и прогнозирования в сервисной деятельности. Информационная база прогнозирования, применимая в области конгрессно-выставочной и событийной деятельности. Модели и методы прогнозирования деятельности сервисных предприятий. Формализованные методы прогнозирования развития сервисной деятельности. Интуитивные (экспертные) методы прогнозирования развития сервисной деятельности. Специфика прогнозирования в области конгрессно-выставочной и событийной деятельности на международных рынках услуг. Стратегическое планирование в области конгрессно-выставочной и событийной деятельности на международных рынках услуг. Проектное планирование международных конгрессно-выставочной и событийных мероприятий.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ПРОДВИЖЕНИЕ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНКУРЕНТНЫХ РЫНКАХ
Цель дисциплины	Сформировать у магистрантов в процессе изучения дисциплины целостное представление о комплексной системе методов и технологий развития и продвижения конгрессно-выставочных продуктов и услуг сервисной организации на международных конкурентных рынках.
Тематическая направленность дисциплины	Глобальные тренды в продвижении конгрессно-выставочных продуктов и услуг. Комплексные стратегии развития и продвижения конгрессно-выставочных продуктов и услуг сервисной организации на международных конкурентных рынках. Функциональные маркетинговые стратегии по развитию, продвижению и масштабированию конгрессно-выставочных проектов. Методы, технологии и инструменты формирования

	конкурентных стратегий продвижения онлайн-мероприятий на международных конкурентных рынках. Продвижение событийных и культурных выставочных проектов на международный конгрессно-выставочный рынок услуг: кейс-анализ.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	УПРАВЛЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫМИ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНЫМИ И СОБЫТИЙНЫМИ ПРОЕКТАМИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
Цель дисциплины	Ознакомление студентов с теоретическими и прикладными аспектами инновационных технологий в сфере управления международными конгрессно-выставочными и событийными проектами, особенностями разработки и организации и управление событийными проектами с использованием инновационных технологий.
Тематическая направленность дисциплины	Понятие и сущность инновационных технологий в сфере управления международными конгрессно-выставочными и событийными проектами. Разработка и организация процесса проектирования международных конгрессно-выставочных и событийных проектов с использованием инновационных технологий. Управление международными конгрессно-выставочными и событийными проектами с использованием инновационных технологий.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ЭКСПОРТ УСЛУГ И ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОЙ И СОБЫТИЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Цель дисциплины	Ознакомление студентов с теоретическими и прикладными аспектами экспорта услуг и проектов в сфере конгрессно-выставочной и событийной деятельности, проблемами и задачами развития экспорта конгрессно-выставочных и событийных услуг, процессами разработки, организации и управления проектом в сфере экспорта конгрессно-выставочных и событийных услуг.
Тематическая направленность дисциплины	Понятие и сущность экспорта услуг и проектов в сфере конгрессно-выставочной и событийной деятельности. Проблемы, задачи и меры по развитию экспорта конгрессно-выставочных и событийных услуг. Процессы разработки и организации проектирования в сфере экспорта конгрессно-выставочных и событийных услуг. Управление проектом в сфере экспорта конгрессно-выставочных и событийных услуг.
Кафедра	Сервисной и конгрессно-выставочной деятельности

Наименование дисциплины	ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ
Цель дисциплины	Дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции (речевой, языковой, социокультурной, компенсаторной и учебно-познавательной).
Тематическая направленность дисциплины	Риски на предприятии (англ.) (нем.) (фр.) Управление рисками (англ.) (нем.) (фр.)
Кафедра	Кафедры иностранных языков

Наименование дисциплины	ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ
Цель дисциплины	Освоение магистрантами знаний по нормам этикета и навыков по созданию имиджа человека, обладающего высоким культурно-образовательным потенциалом.
Тематическая направленность дисциплины	Речевой этикет. Этикет деловой беседы. Офисный этикет. Этикет поведения в конфликтной ситуации.
Кафедра	Социологии и управления персоналом