


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

УТВЕРЖДАЮ

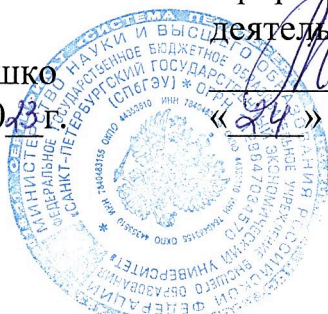
Проректор по научной работе


Е. А. Горбашко
«24» мая 2023г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности


В. Г. Шубаева/
«24» мая 2023г.



***Научно-методические подходы к разработке проектов в сфере
услуг***

Рабочая программа дисциплины

Шифр и наименование
группы научных
специальностей

5.2. Экономика

Шифр и наименование
научной специальности

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика

Уровень высшего
образования

подготовка кадров высшей квалификации

Форма обучения

очная

Составитель(и):

д.э.н., Хорева Л.В.

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	4
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	5
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)	5
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ АСПИРАНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	9
1.1 Контрольные точки	9
1.2 Самостоятельная работа аспиранта	9
1.3 Шкала оценивания результата	9

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Ознакомление обучающихся с теоретическими и прикладными аспектами проектной деятельности в сфере услуг; организации и управления процессом проектирования сервисных продуктов на всех стадиях жизненного цикла проекта; оценки стоимости работ по проектированию в сфере услуг; создания и организации деятельности команды проекта, распределения функций, мотивации и контроля выполнения поставленных задач членами команды проекта в сфере услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина 2.1.9.6 *Научно-методические подходы к разработке проектов в сфере услуг* относится к образовательному компоненту программы аспирантуры, является обязательной для освоения обучающимся (далее аспирант) после ее выбора и направлена на подготовку к сдаче кандидатского экзамена по специальной дисциплине в соответствии с темой диссертации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате освоения дисциплины аспирант должен:

Знать:

- сущность понятий проектного менеджмента, содержание проектной деятельности в сфере услуг, стратегии выполнения проекта;
- основные методы сбора и анализа данных для реализации проектов в сфере услуг;
- основы ресурсного обеспечения проекта в сфере услуг,
- основы процесса проектирования, особенности бизнес-моделей в проектировании услуг,
- базовые положения управления проектами в условиях меняющейся среды, управления рисками проектной деятельности.

Уметь:

- проводить поиск, анализ и систематизацию данных, необходимых для реализации проекта в сфере услуг,
- разрабатывать стратегии выполнения проекта,
- выбрать наиболее перспективные идеи при проектировании услуг,
- провести идентификацию рисков в сфере проектирования услуг,
- провести оценку стоимости работ по проектированию услуг.

Владеть:

- основными методами сбора и анализа данных для реализации проектов в сфере услуг,
- навыками аналитической работы со статистической и фактографической информацией,
- навыками оценки ресурсной составляющей проектной деятельности в сфере услуг,
- методами управления рисками проектной деятельности,
- навыком формирования бюджет проекта в сфере услуг, определения сметной стоимости проекта.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Проектный и процессный подходы в сфере услуг	Проектный и процессный подходы в проектировании услуг. Сущность понятий «проект», «программа», «портфель». Сущность и задачи проектного менеджмента в сфере услуг. Цель и миссия проекта в сфере услуг. Участники и организация проектирования услуг. Стратегия выполнения проекта, совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели проекта.	2	2		26
Тема 2. Процессы управления проектом в сфере сервиса	Управление проектами в сфере услуг: процессы инициации проекта. Жизненный цикл проекта, фазы проекта: фаза концепции; фаза разработки; фаза реализации; фаза завершения. Модели жизненного цикла проекта. Планирование проекта: сроки, деньги (бюджет), поставки, качество, коммуникации. Подбор компетентных исполнителей проекта. Ролевая структура проекта. Треугольник талантов PMI. Процессы организации исполнения проекта в сфере услуг. Организационная структура проекта. Процессы контроля проекта. Функциональные области управления проектом.	4	2		18
Тема 3. Управление стоимостью проектирования услуг	Методы и принципы оценки стоимости. Процессы управления стоимостью проекта. Задачи менеджера проекта при управлении стоимостью. Затраты проекта: обязательства, бюджетные затраты, фактические затраты. Ресурсное обеспечение достижения целей проекта в сфере сервиса. Оценка стоимости работ по проектированию услуг: типы оценок стоимости, принципы оценки стоимости, методы оценки стоимости. Смета, классификация затрат проекта, классификация проектных смет. Бюджет проекта и бюджетирование при проектировании услуг. Алгоритм разработки бюджета проекта.	4	4		30
Тема 4. Управление рисками проекта в сфере услуг	Риски проектной деятельности. Современные методологии управления рисками. Управление 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. Инструменты процедур мониторинга и контроля рисков.	2	2		12
Контроль: зачет					
Всего по дисциплине:		12	10		86

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

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Попов, Юрий Иванович. Управление проектами : Учебное пособие / Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет) ; Белгородский государственный национальный исследовательский университет. 1. Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. 208 с.	https://znanium.com/catalog/document?id=361132
Ньютон, Ричард. Управление проектами от А до Я : Практическое пособие. 7. Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. 180 с.	https://znanium.com/catalog/document?id=236629
Восколович, Нина Александровна. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. 4-е изд., испр. и доп. Москва : Юрайт, 2022. 441 с.	https://urait.ru/bcode/491459
Федотова, Марина Алексеевна. Проектное финансирование и анализ : учебное пособие для вузов / М. А. Федотова, И. А. Никонova, Н. А. Лысова. Москва : Юрайт, 2022. 144 с.	https://urait.ru/bcode/489486
Шкурко, Валентина Евгеньевна. Управление рисками проекта : учебное пособие для вузов / В. Е. Шкурко ; под научной редакцией А. В. Гребенкина. 2-е изд. Москва : Юрайт, 2022. 182 с.	https://urait.ru/bcode/493673

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

ОС АЛЬТ образование 10
LibreOffice
7-Zip (freeware)
FireFox 77.0.1 (freeware)

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	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– orac.unicon.ru
№	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)

№	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

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Университет обеспечивает аспиранту доступ к научно-исследовательской инфраструктуре в соответствии с программой аспирантуры и индивидуальным планом работы.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 1040 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 44 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна аудиторная - 1 шт., тумба мультимедийная - 4 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Колонки JBL(белые) - 2 шт., Экран с электропривод. 153x200 см д100 - 1 шт., Микшер-усилитель (JPA-1240A) 240 Вт/100 В - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г, Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), 7-Zip (freeware), Acrobat Reader DC (freeware), КонсультантПлюс (Договор об информационной поддержке ВУЗ 01.09.2015), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), Firefox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware), VLC media player (freeware), K-Lite Codec Pack Full (freeware). Наборы	191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32 литер "А"

демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
Ауд. 1047 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 78 посадочных мест (39 учебных столов, 78 стульев), рабочее место преподавателя, доска маркерная 1 шт., кафедра 1 шт., вешалка стойка 2 шт., пианино 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Экран с электропривод. 183x240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32 литер "А"

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ АСПИРАНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, аспиранту необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации аспирантов;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Для успешного освоения дисциплины аспиранты, используя фонды библиотеки университета и интернет-ресурсы, должны ознакомиться с рабочей программой курса, учебно-методической и научной литературой.

В рамках освоения дисциплины аспирантам рекомендуется систематическое посещение лекций и семинарских занятий, активная работа по изучению основных разделов и тем программы, а также организация своей самостоятельной работы.

В процессе освоения дисциплины аспирантам следует:

1. в процессе занятий лекционного типа:
 - слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
 - ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
 - задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений.
2. в процессе занятий семинарского типа
 - необходимо проявлять интеллектуальную активность, заинтересованность в достижении общей цели семинаров;
 - следует принимать активное участие в обсуждении изучаемых проблем;
 - принимать участие в коллективной выработке выводов и решений;

- обсуждать наиболее сложные вопросы;
- приобретать навыки использования научных знаний в практической деятельности;
- решать задачи на тему, рассмотренную на лекции.
- выступать с научными докладами и презентациями, используя современные технические средства обучения.

Семинарские занятия позволяют аспиранту расширить и упрочить знания, полученные на лекциях.

3. в процессе выполнения самостоятельной работы:

- подготовку к лекциям и семинарским занятиям;
- подготовку научных докладов и докладов с презентациями на основе своего собственного творческого подхода к раскрытию изучаемых тем;
- регулярные консультации со своим научным руководителем и преподавателем по дисциплине.

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

Обучение аспирантов 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 аспирантов.

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 аспирантов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего аспиранту 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 аспирантов в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Аспиранты из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование аспирантов с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими аспирантами, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Проектно-аналитическая работа	письменно	1-2
2	Аналитическая работа	письменно	3, 4
3	Текущий контроль	письменно	1-4

1.2 Самостоятельная работа аспиранта

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1, 2, 3, 4

1.3 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации аспирантов по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется балльно-рейтинговая система успеваемости аспирантов:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, который выставляется по результатам набранных баллов по контрольным точкам.

Баллы	Оценка
≤ 50	незачтено
51-60	зачтено

Шкала оценивания результата

незачтено (балл до 50)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и/или это несамостоятельно выполненная работа.
зачтено (балл 51-60)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован научный подход.