

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности
/Шубаева В.Г./

«24» _____ 2023 г.

**Проект: Проектирование сервисных продуктов и систем
сервиса**

Рабочая программа дисциплины
(реализуемой в форме практической подготовки)

Направление подготовки/	43.04.01 Сервис
Специальность	
Направленность (профиль)	
программы/	Управление бизнесом в сервисной экономике
Специализация	
Уровень высшего образования	Магистратура
Форма обучения	очная
Год набора	2023

Составитель(и):
д.э.н, Хорева Любовь Викторовна

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: Дифференцированный зачет: семестр 3
в том числе:		
контактная работа	28	
самостоятельная работа	152	
практическая подготовка	12	
часов на контроль	0	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	3
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	16
Практические занятия (практическая подготовка)	12
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	28
Самостоятельная работа	152
Часы на контроль	0
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ 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. ПРОЕКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	6
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Ознакомление студентов с теоретическими и прикладными аспектами проектирования сервисных продуктов и систем сервиса; сбора и анализа данных, необходимых для реализации проекта; разработки стратегии выполнения проекта; организации и управления процессом проектирования сервисных продуктов на всех стадиях жизненного цикла проекта, принципов реализации проектов в сфере сервиса на основе современных технологий и методов управления проектами; оценки стоимости работ по проектированию сервисных продуктов и систем сервиса; организационной культуры управления проектами, современными подходами и методами управления проектами, 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 Б1.В Проект: Проектирование сервисных продуктов и систем сервиса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1..

Реализация дисциплины, как компонента образовательной программы, осуществляется в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 - Способен управлять организационными и кадровыми изменениями, использовать современные методы дизайн-мышления для развития бизнеса в сфере сервиса	ПК-2.1 - Определяет основные функциональные обязанности персонала, формирует команду профессионалов, ставит и распределяет задачи, мотивирует и контролирует выполнение функциональных обязанностей персонала	Знать: принципы формирования проектной команды профессионалов, распределения ролей и функций в команде проекта, способы мотивации членов команды и методы контроля выполнения поставленных задач Уметь: распределить функциональные обязанности членов команды проекта в сфере сервиса, обеспечить мотивацию членов команды и контролировать выполнение проектных задач Владеть: навыками подбора персонала для проектной работы в сфере сервиса, мотивации персонала и умением контролировать работу членов команды проекта

ПК-3 - Способен осуществлять руководство проектами в сфере сервиса с использованием современных методов	ПК-3.1 - Реализует проекты на основе современных технологий и методов управления проектами	Знать: современные технологии руководства и методы управления проектами в сфере сервиса Уметь: осуществлять реализацию проекта и обеспечивать руководство проектом с использованием современных методик менеджмента Владеть: современными методиками реализации и управления проектами в сфере сервиса
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2 - Проектирует реализацию конкретных задач путем определения оптимальных способов решения и выбора ресурсного обеспечения для достижения поставленной цели	Знать: содержание проектной деятельности в сфере сервиса, особенности этапов жизненного цикла проекта Уметь: провести оценку стоимости работ по проектированию сервисных продуктов и систем сервиса для реализации проектных задач Владеть: навыком формирования бюджет проекта в сфере сервиса
УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2 - Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом	Знать: особенности проектной культуры в сфере сервиса, характер взаимоотношений между членами команды, методы мотивации членов команды Уметь: сформировать рабочий климат в проектной команде, использовать современные методы мотивации членов команды Владеть: навыками создания позитивного климата в команде, приёмами мотивации персонала

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Этапы реализации дисциплины	Содержание этапа
1	Тема 1. Проектный и процессный подходы в сфере сервиса.	Проектный и процессный подходы в проектировании сервисных продуктов и систем сервиса. Сущность понятий «проект», «программа», «портфель». Сущность и задачи проектного менеджмента в сфере сервиса. Цель и миссия проекта в сфере сервиса. Участники и организация проектирования сервисных продуктов и систем сервиса. Стратегия выполнения проекта, совокупность

		взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели проекта.
2	Тема 2. Процессы управления проектом в сфере сервиса	Управление проектами в сфере услуг: процессы инициации проекта в сфере услуг, сервисных продуктов и систем сервиса. Жизненный цикл проекта, фазы проекта: фаза концепции; фаза разработки; фаза реализации; фаза завершения. Планирование проекта: сроки, деньги (бюджет), поставки, качество, коммуникации. Подбор компетентных исполнителей проекта (команда). Ролевая структура проекта. 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).
3	Тема 3. Управление стоимостью проектирования сервисных продуктов и систем сервиса	Методы и принципы оценки стоимости. Процессы управления стоимостью проекта. Затраты проекта: обязательства, бюджетные затраты, фактические затраты. Ресурсное обеспечение достижения целей проекта в сфере сервиса. Оценка стоимости работ по проектированию сервисных продуктов и систем сервиса: типы оценок стоимости, принципы оценки стоимости, методы оценки стоимости. Смета, классификация затрат проекта. Бюджет проекта и бюджетирование при проектировании сервисных продуктов и систем сервиса. Алгоритм разработки бюджета проекта. Расчёт и оптимизация бюджета проекта.
4	Тема 4. Управление рисками проекта в сфере сервиса	Риски проектной деятельности. 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. Реестр рисков. Мониторинг и контроль рисков.
5	Тема 5. Командная работа по разработке проекта в сфере сервиса	Особенности команды проекта. Принципы мотивация команды проекта. Формирование команды и распределение функций с учетом конкретного вида проекта и его цели. Командное выполнение проектных задний. Поэтапный контроль выполнения работ проекта. Использование CRAM-доски для контроля выполнения задач проекта. Корректировка проектных задач на базе Agile-подхода (при необходимости). Мотивация участников проекта для эффективной работы и выполнения задач проекта.
6	Тема 6. Завершение проекта	Подготовка презентации результатов проектной деятельности. Защита результатов проектной работы. Приём проекта заказчиком.

5. ПРОЕКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины осуществляется в виде проектной работы обучающихся и предусматривает возможность частичной реализации дисциплины за пределами территории университета на базе профильной организации, с которой заключен договор о практической подготовке по данной ОПОП. Выбор конкретных заданий зависит от специфики деятельности профильной организации.

6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебно-методическое обеспечение

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Савон, Д. Ю. Управление проектами : учебник / Д. Ю. Савон, Т. О. Толстых. - Москва : Издательский Дом НИТУ «МИСиС», 2022. - 167 с. - ISBN 978-5-907560-14-7. - Текст : электронный. – Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/product/1914826
Попов, Ю. И. Управление проектами : учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке.	https://znanium.com/catalog/document?id=361132

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

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

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

№	Наименование СПБД/ ИСС
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.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (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.

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 407 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	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

<p>мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 72 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Intel i3 2100 3.1/2Gb/500Gb/LG L 1942 - 1 шт., Проектор Мультимедиф Epson EB-X02 - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 183x240 см 213/84 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
<p>Ауд. 401 пом 4 Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 15 посадочных мест; Моноблок FOX MIMO 4450 (Pentium G2020 2.9./4Gb/500Gb) - 15 шт. 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>

При прохождении дисциплины в форме практической подготовки в профильной организации обучающимся предоставляется возможность использовать помещения профильной организации, согласованные в договоре о практической подготовке, а также находящееся в них оборудование и технические средства обучения, необходимые для успешного выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. 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.

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с настоящим ФОС, рабочей программой дисциплины и ЛНА университета.

9.1 Задания для текущего контроля:

Задания для текущего контроля формируются в соответствии с паспортом проекта.

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера этапов реализации дисциплины
1	Проектно-аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-4
2	Учебный проект	с помощью технических средств и информационных систем	5-6
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-6

Самостоятельная работа обучающегося:

Наименование самостоятельной работы	Номера этапов реализации дисциплины
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	1-6
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-4

Текущий контроль проводится в течение периода прохождения дисциплины.

9.2 Промежуточная аттестация

Результаты освоения дисциплины в форме практической подготовки оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации путем защиты оформленных отчетов с возможным проведением процедур внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности с привлечением практиков и независимых экспертов.

Порядок прохождения промежуточной аттестации регламентируется Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

9.3 Шкала оценивания результата

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

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

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

При необходимости для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике используются фонды оценочных средств, адаптированные для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.