МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шубаева В.Г./  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

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

**Рабочая программа дисциплины**

(реализуемой в форме практической подготовки)

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ Специальность | *43.04.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  Специализация | *Управление бизнесом в сервисной экономике* |
| Уровень высшего образования | *Магистратура* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | 2025 |

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 |  |

**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 |  |
| **Итого академических часов** | ***180*** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | ***5*** |

Санкт-Петербург

2025

СОДЕРЖАНИЕ

[**1.** **ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc183092104)

[**2.** **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc183092105)

[**3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc183092106)

[**4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 4](#_Toc183092107)

[**5.** **ПРОЕКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc183092108)

[**6.** **РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc183092109)

[**7.** **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc183092110)

[**8.** **ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 9](#_Toc183092111)

[**9.** **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 9](#_Toc183092112)

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 |

1. **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.

1. **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикаторов достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| 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 |
| 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 |

1. **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. |

1. **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.

1. **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 МВА). - 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 |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://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](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

1. **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** |
|  | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 206 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 - 2шт., тумба - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Экран с электропривод.160х210 см - 1 шт., Звуковой микшер усилитель JDM TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 312 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 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

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.

1. **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.

1. **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 | Проектно-аналитическая работа | 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.