МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В СЕРВИСЕ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление проектами в сервисе» является подготовка кадров нового типа в области торговли, востребованных на рынке труда, обладающих высоким уровнем сформированности профессиональных компетенций в области сервисного обслуживания, качества подготовки высококвалифицированного и конкурентоспособного бакалавра данной профессиональной сферы, а так же практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Управление проектами в сервисе» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: Экономика малого бизнеса, Организация и планирование деятельности торгового предприятия, Менеджмент на торговом предприятии, Маркетинг торговых предприятий региона, Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Бизнес-процессы торговых предприятий, Материально-техническая база и оформление предприятий сервиса в торговле, Проектирование процесса предоставления услуг, Организация сервисных услуг в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле; прохождению производственных практик – организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики, подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению дисциплины «Управление проектами в сервисе», должен обладать знаниями, умениями, навыками, полученными ранее в ходе изучения дисциплин: Стандартизация и управление качеством услуг, Менеджмент в сервисе, Экономика, Маркетинг в сервисе.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

– основы современных технологий сбора, обработки и представления информации;
– этапы развития предметной области;
– содержательные, методологические и мировоззренческие связи предметной области со смежными научными областями.

Уметь:

– анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения;
– получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников;
– анализировать ранее сложившиеся в науке оценки информации;
– аргументировано формировать собственное суждение и оценку информации;
– использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации;
– соотносить основные этапы развития предметной области с ее актуальными задачами, методами и концептуальными подходами, тенденциями и перспективами ее современного развития;
– устанавливать содержательные, методологические и мировоззренческие связи предметной области со смежными научными областями.

Владеть:

– навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;
– технологиями анализа и синтеза информации на основе системного подхода;
– способами совершенствования профессиональных знаний и умений путем использования информационной среды;
– высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности ;
– умением выявлять и оценивать имеющиеся достоинства и недостатки профессиональной деятельности, делать обоснованные выводы.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса. ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения. ОПК-5.3. Обеспечивает

		экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия.

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия сферы услуг (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии сферы услуг (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– принципы, методы и технологию планирования производственной деятельности (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– основы бизнес-планирования (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– рассчитывать технико-экономические и другие показатели планов развития предприятия сферы услуг, определять их эффективность и безубыточность (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– уметь принимать выгодные, правильные, оптимальные плановые решения (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– анализировать тенденции развития, динамику и объемы выполнения планов (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3).

Владеть:

– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– понятийно-категориальным аппаратом соответствующей области знаний (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3); общими закономерностями экономической организации производственной деятельности предприятия сервиса (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3);

– технологией оценки эффективности организации и планирования деятельности предприятий сервиса (ОПК-5 (индикаторы – 1,2,3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (81 ч.)

Контактная работа 24,25 час.

Самостоятельная работа 56,75 час.

Практическая подготовка 56 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	4 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	56,75
Практические занятия	12	
Зачет	0,25	-
Всего	24,25	56,75

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (81 час.)

Контактная работа 7,75 час.

Самостоятельная работа 73,25 час.

Практическая подготовка 51 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	3 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	70,5
Практические	4,5	
Зачет	0,25	2,75
Всего	7,75	73,25

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
Раздел I. Основы управления проектами							
1.	Управление проектами: основные понятия	4	1,5	-	1,5 ПП	3	Выполнение практических работ по теме
2.	Внешняя и внутренняя среда проекта	4		-		4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
3.	Экономические аспекты проекта	4	1,5 ПП	-	1,5 ПП	4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
4.	Правовые формы организации бизнеса и разработка проектов в сервисе	4		-		4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
Раздел II. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЕКТА							
5.	Эффект и эффективность реализации проекта	4	1,5 ПП	-	1,5 ПП	4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
6.	Управление проектными рисками	4		-		4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
7.	Планирование проекта. Иерархическая структура работ	4	1,5 ПП	-	1,5 ПП	4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
8.	Сетевой анализ и календарное планирование проекта	4		-		4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
9.	Формирование финансовых ресурсов проекта в области сервиса	4	1,5	-	3 ПП	4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме. Тестирование
Раздел III. УПРАВЛЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРОЕКТА							
10.	Управление коммуникациями проекта	4	1,5	-	1,5 ПП	2 ПП	Выполнение практических работ по теме
11.	Контроль реализации проекта.	4		-		4	Выполнение

	Управление изменениями						практических работ по теме
12.	Управление качеством проекта в сервисе	4	1,5 ПП	-	1,5 ПП	4,5	Выполнение практических работ по теме
13.	Логистика проекта и управление контрактами в сервисе	4		-		3	Выполнение практических работ по теме
Раздел IV. ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЕКТА							
14.	Закрытие проекта. Основные процедуры	4	1,5	-	-	4,25	Выполнение практических работ по теме. Тестирование
	ИТОГО		12	-	12	56,75	Зачет

Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Семестр**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
Раздел I. Основы управления проектами							
1.	Управление проектами: основные понятия	4	0,5	-	0,5 ПП	6	Выполнение практических работ по теме
2.	Внешняя и внутренняя среда проекта	4		-		6 ПП	Выполнение практических работ по теме
3.	Экономические аспекты проекта	4	0,5	-	0,5 ПП	6 ПП	Выполнение практических работ по теме
4.	Правовые формы организации бизнеса и разработка проектов в сервисе	4		-		6 ПП	Выполнение практических работ по теме
Раздел II. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЕКТА							
5.	Эффект и эффективность реализации проекта	4	0,5 ПП	-	0,5 ПП	6 ПП	Выполнение практических работ по теме
6.	Управление проектными рисками	4		-		4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
7.	Планирование проекта. Иерархическая структура работ	4	0,5 ПП	-	0,5 ПП	4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме

8.	Сетевой анализ и календарное планирование проекта	4		-		4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме
9.	Формирование финансовых ресурсов проекта в области сервиса	4	0,5	-	0,5 ПП	4,5 ПП	Выполнение практических работ по теме. Тестирование
Раздел III. УПРАВЛЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРОЕКТА							
10.	Управление коммуникациями проекта	4	-	-	-	3 ПП	Выполнение практических работ по теме
11.	Контроль реализации проекта. Управление изменениями	4		-		6	Выполнение практических работ по теме
12.	Управление качеством проекта в сервисе	4	0,5 ПП	-	0,5 ПП	4,5	Выполнение практических работ по теме
13.	Логистика проекта и управление контрактами в сервисе	4		-		4,5	Выполнение практических работ по теме
Раздел IV. ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЕКТА							
14.	Закрытие проекта. Основные процедуры	4	-	-	1,5 ПП	4,5	Выполнение практических работ по теме. Тестирование
	ИТОГО		3	-	4,5	70,5	Зачет

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Раздел I. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ

Тема 1. Управление проектами: основные понятия

1.1. Понятия проект и управление проектами
1.2. Методология управления проектами.
1.3. Стандарты управления проектами.

Тема 2. Внешняя и внутренняя среда проекта

2.1. Проект как система. Системный подход к управлению проектами
2.2. Цели проекта
2.3. Требования к проекту
2.4. Окружение проекта
2.5. Участники проекта
2.6. Жизненный цикл проекта
2.7. Структура проекта

Тема 3.Экономические аспекты проекта в сервисе

3.1. Классификация проектов по критериям менеджера и экономиста
3.2. Экономическая модель проекта

Тема 4. Правовые формы организации бизнеса и разработка проектов

4.1. Правовые формы институционализации предпринимателей

4.2. Договорное регулирование проектной деятельности
4.3. Договоры коммерческой концессии и франчайзинга
4.4. Договоры простого товарищества и о совместной деятельности
4.5. Современные организационно-правовые формы реализации венчурных инвестиционных проектов в России

Раздел II. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЕКТА

Тема 5. Эффект и эффективность реализации проекта

5.1. Эффекты и индикаторы успешности реализации
проекта. Эффективность реализации проекта и ее виды
5.2. Оценка экономической эффективности проекта:
общие подходы
5.3. Основные методы инвестиционных расчетов

Тема 6. Управление проектными рисками

6.1. Понятие риска и неопределенности
6.2. Классификация проектных рисков
6.3. Система управления проектными рисками
6.4. Основные подходы к оценке риска
6.5. Методы управления рисками

Тема 7. Планирование проекта иерархическая структура работ

7.1. Основные задачи планирования проекта
7.2. Иерархическая структура работ проекта

Тема 8. Сетевой анализ и календарное планирование проекта

8.1. Функции сетевого анализа в планировании проекта
8.2. Анализ критического пути
8.3. Определение длительности проекта при неопределенном времени выполнения операций
8.4. Распределение ресурсов. Разработка расписания
проекта

Тема 9.Формирование финансовых ресурсов проекта в области сервиса

9.1. Оценка стоимости проекта
9.2. Планирование затрат по проекту (бюджетирование)
9.3. Финансирование за счет выпуска акций
9.4. Долгосрочное долговое финансирование
9.5. Другие источники финансирования проектов
9.6. Контроль выполнения плана и условий финансирования

Раздел III. УПРАВЛЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРОЕКТА

Тема 10. Управление коммуникациями проекта

10.1. Роль коммуникаций в проекте.
Планирование управления коммуникациями
10.2. Коммуникационные технологии
10.3. Управление ожиданиями стейкхолдеров проекта
10.4. Конфликты и их разрешение

Тема 11. Контроль реализации проекта. Управление изменениями

11.1. Контроль при реализации проекта
11.2. Мониторинг проекта
11.3. Управление изменениями
11.4. Управление конфигурацией

Тема 12. Управление качеством проекта в сервисе

12.1. Понятие качества и его применение в проектах

12.2. Планирование качества
12.3. Обеспечение качества проекта
12.4. Контроль качества проекта

Тема 13. Логистика проекта и управление контрактами в сервисе

13.1. Типы контрактов в проектной деятельности
13.2. Организация подрядных торгов
13.3. Управление закупками проекта

Раздел IV. ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЕКТА

Тема 14. Закрытие проекта. Основные процедуры

14.1. Фаза завершения проекта
14.2. Закрытие контрактов проекта
14.3. Постаудит проекта
14.4. Основные программные продукты в управлении проектами

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При реализации различных видов учебных занятий предусматривается использование следующих образовательных технологий: технология проблемного обучения, технология развития критического мышления, проектная технология, рейтинговой технологии, технология учебной дискуссии.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии, технологии смешанного обучения, поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине осуществляется в следующих формах:

1) доклады и сообщения по тематике практических занятий;

2) выполнение контрольных работ при необходимости (по темам практических занятий).

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к рабочей программе. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются контрольные работы, подготовка к семинарским занятиям, которые выполняются самостоятельно. На зачете по дисциплине «Управление проектами в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются тестами, собеседованием, используется смешанная форма проведения зачета, а также рейтинговая (накопительная) система оценивания результатов обучения.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете в течение 35 минут. Тест-билет содержит 11 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 балла, максимальное количество баллов – 11.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование осуществляется по билетам, состоящим из 2 вопросов.

Ответ на каждый вопрос оценивается 5 баллами. Всего 10 баллов. При оценивании учитываются следующие критерии:

5 баллов – вопрос раскрыт полностью;

4 балла – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

3 балла – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит значительные неточности;

2 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

1 балл – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит значительные неточности;

0 баллов – вопрос не раскрыт.

Максимум за собеседование – 10 баллов.

Творческое задание оценивается 9 баллами. Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (9 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (6 баллов);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (3 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1-2 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и

результатов, полученных на зачете.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Управление проектами в сервисе» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

На зачете по дисциплине «Управление проектами в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются тестами, собеседованием, используется смешанная форма проведения зачета.

Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете в течение 35 минут. Тест-билет содержит 11 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 балла, максимальное количество баллов – 11.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование осуществляется по билетам, состоящим из 2 вопросов.

Ответ на каждый вопрос оценивается 5 баллами. Всего 10 баллов. При оценивании учитываются следующие критерии:

5 баллов – вопрос раскрыт полностью;

4 балла – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

3 балла – вопрос раскрыт полностью, но ответ содержит значительные неточности;

2 балла – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит незначительные неточности;

1 балл – вопрос раскрыт не полностью, но ответ содержит значительные неточности;

0 баллов – вопрос не раскрыт.

Максимум за собеседование – 10 баллов.

Творческое задание оценивается 9 баллами. Критерии оценки творческого задания.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (9 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения

прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (6 баллов);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (3 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1-2 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Управление проектами в сервисе»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине в полном объёме представлен в Приложении 2 к рабочей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Аньшин, В. М. Управление проектами: фундаментальный курс / В.М. Аньшин, А.В. Алешин, К.А. Багратиони ; ред. В.М. Аньшин, О.М. Ильина. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2013. – 624 с. – (Учебники Высшей школы экономики). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227270. – ISBN 978-5-7598-0868-8. – Текст : электронный.
2. Преображенская, Т. В. Управление проектами : учебное пособие / Т.В. Преображенская, М.Ш. Муртазина, А.А. Алетдинова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 123 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574957. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3558-8. – Текст : электронный.
3. Управление проектами : учебное пособие / П.С. Зеленский, Т.С. Зимнякова, Г.И. Поподько и др. ; отв. ред. Г.И. Поподько ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2017. – 132 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497741. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7638-3711-7. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Богомолова, А. В. Управление ресурсами проекта : учебное пособие / А.В. Богомолова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2014. – 160 с. : схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480521. – Библиогр.: с. 154-155. – ISBN 978-5-4332-0178-1. – Текст : электронный.
2. Бучаев, Г. А. Управление проектами: курс лекций / Г.А. Бучаев ; Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ). – Махачкала : ДГУНХ, 2017. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473822. – Текст : электронный.
3. Груничев, А. С. Управление проектами : учебное пособие / А.С. Груничев ; Казанский государственный технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2009. – 255 с. : ил., схемы, табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270550. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-0818-3. – Текст : электронный.
4. Коваленко, С. П. Управление проектами: практическое пособие / С.П. Коваленко. – Минск : Тетралит, 2013. – 192 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572200. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-7067-26-8. – Текст : электронный.
5. Кулешова, Е. В. Управление рисками проектов : учебное пособие / Е.В. Кулешова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – 2-е изд., доп. – Томск : Эль Контент, 2015. – 188 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480767. – Библиогр.: с. 171-172. – ISBN 978-5-4332-0251-1. – Текст : электронный.
6. Левушкина, С. В. Управление проектами : учебное пособие / С.В. Левушкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 204 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484988. – Библиогр.: с. 203-204. – Текст : электронный.
7. Рыбалова, Е. А. Управление проектами : учебно-методическое пособие / Е.А. Рыбалова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР), Кафедра автоматизации обработки информации. – Томск : Факультет дистанционного обучения ТУСУРа, 2015. – 149 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480899. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
8. Селюк, А.В. Управление инновационными проектами : учебное пособие / А.В. Селюк, А.В. Куприна, С.А. Бардасов ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2015. – 132 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573831. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01094-1. – Текст : электронный.
9. Черняк, В. З. Управление инвестиционными проектами : учебное пособие / В. З. Черняк. – Москва : Юнити, 2017. – 351 с. : ил., табл. – (Профессиональный учебник: Менеджмент). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615835. – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-00680-2. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

http://fgosreestr.ru/registry/primernaya-osnovnaya-obrazovatelnaya-programma-srednego-obshhego-obrazovaniya/Примерная образовательная программа среднего общего образования.

https://go.mail.ru/search?q/ФГОС+реестр.
https://fgos.ru/ФГОС

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» http://www.rucont.ru/;

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.

КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/

Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

Информационно-поисковые системы сети Интернет, в том числе Yandex, Google, Rambler, Yahoo!, и другие; электронные каталоги и ресурсы web-сайтов отечественных и зарубежных библиотек.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного и семинарского типов, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные пособия (презентации, электронные словари).

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: Ю.С. Нанакина, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса
«11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование тем	Содержание практического занятия
1. Управление проектами: основные понятия	1. Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Классификация проектов. Жизненный цикл проекта 2. Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Применение методов управления проектами в практике управления предприятием Цикл Шухарда-Деминга в управлении проектами 3. Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопроса: Применимость стандартов и нормативов Литература: [1,4]
2. Внешняя и внутренняя среда проекта	1. Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Взаимодействие участников проекта. Роль руководителя проекта, функции, личностные характеристики. 3. Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Определение того, какие именно ресурсы (люди) и в каком количестве потребуются для выполнения проекта. Определение требований к участникам проекта. Литература: [1,3]
3. Экономические аспекты проекта	Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Взаимодействие участников проекта в рамках различных оргструктур. Достоинства и недостатки различных оргструктур.
4. Правовые формы организации бизнеса и разработка проектов в сервисе	Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Законодательные основы проектирования Права и обязанности участников проекта Защита авторских прав при проектировании

	Литература: [3,4,6]
5. Эффект и эффективность реализации проекта	Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Подходы к измерению прогресса. Управление по освоенному объему. Литература: [3,4,6]
6. Управление проектными рисками	Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Какие стандарты качества необходимо использовать в различных проектах. Идентификация, качественный и количественный анализ рисков. Результаты реализации рисков и их влияние на проект. Что нужно для планирования поставок и контрактов Литература: [3,4,6]
7. Планирование проекта. Иерархическая структура работ	Цель: Изучение теоретических основ предмета и Отработка умений решения задач по теме: Как составить предварительное описание проекта? Сбор исходных данных и анализ существующего состояния (предварительное обследование); Выявление потребности в изменениях (проекте); Определение результата (цели, задачи, результаты; основные требования, ограничительные условия, критерии; уровень риска; окружение проекта, потенциальные участники; требуемое время, ресурсы, средства и др.); Определение и сравнительная оценка альтернатив; Представление предложений, их апробация и экспертиза; Утверждение концепции и получение одобрения для следующей фазы. Разработка устава проекта. Литература: [3,4,6]
8. Сетевой анализ и календарное планирование проекта 9. Формирование финансовых ресурсов проекта в сервисе	Цель: Изучение теоретических основ предмета и Отработка умений решения задач по теме Обсуждение вопросов: Снабжение проекта и распределение ресурсов Календарное планирование проекта Литература: [3,5,6]
10. Управление коммуникациями проекта 11. Контроль реализации проекта. Управление изменениями	Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Зачем нужно разбиение всех процессов по

	областям знаний. 9 областей знаний. Управление интеграцией, содержанием, сроками, стоимостью, человеческими ресурсами и коммуникациями Литература: [1,4]
12. Управление качеством проекта в сервисе	Цель: Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Какие стандарты качества необходимо использовать в различных проектах. Идентификация, качественный и количественный анализ рисков. Результаты реализации рисков и их влияние на проект. Что нужно для планирования поставок и контрактов Литература: [1,3,6]
13. Логистика проекта и управление Контрактами в сервисе 14. Закрытие проекта. основные процедуры	Цель*:* Изучение теоретических основ предмета Обсуждение вопросов: Особенности логистического управления проектами Закрытие работ проекта; разрешение конфликтных ситуаций; реализация оставшихся ресурсов. Накопление фактических и опытных данных для последующих проектов; расформирование команды проекта. Литература: [3,4,6]

Подготовка и защита рефератов

Примерные темы рефератов

1. Развитие проектного управления в истории и практике мирового менеджмента
2. Развитие проектного управления в истории и практике отечественного менеджмента
3. Методологические подходы к управлению проектами
4. Формирование концепции проекта.
5. Проблемы обеспечения качества проекта.
6. Цели, назначение и виды планов в управлении проектами.
7. Функции и подсистемы управления проектами
8. Методы управления проектами
9. Организационные структуры управления проектами
10. Контроль и регулирование в управлении проектами.
11. Технологии управления проектной деятельностью
12. Социально-психологические “портрет” эффективного руководителя проекта
13. Социально-психологические аспекты эффективного управления проектом
14. Формирование и развитие проектной группы
15. Командообразование в проектном менеджменте
16. Управление коммуникациями проекта
17. Правовые аспекты управления проектами

Подготовку реферата необходимо начинать с изучения и усвоения собранных материалов, относящихся к теме работы. В зависимости от темы реферата материалы могут представлять собой теоретические источники (научную и учебную литературу, материалы периодической печати), нормативные акты.

По результатам ознакомления с материалами по теме реферата следует составить план и согласовать его с преподавателем. По структуре реферат включает вводную часть (введение), основную часть, заключение, список использованных источников и литературы, а также (при необходимости) приложения. План реферата должен быть последовательным, логически обоснованным и позволяющим полностью раскрыть избранную тему.

После согласования плана реферата следует приступать к работе над текстом. Во вводной части реферата необходимо обосновать актуальность избранной темы, отразить цель и задачи, поставленные в ходе выполнения работы. Основная часть реферата должна содержать анализ различных научных точек зрения по рассматриваемой проблеме, исследование практики применения правовых норм в конкретных ситуациях. В заключительной части реферата излагаются самостоятельные выводы слушателя и предлагаемые им пути решения проанализированных проблем.

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 5 источников. Работа выполняется на компьютере. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в верхнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки подстрочные на каждой странице. Все иллюстрации, таблицы, графики нумеруются сквозной или валовой нумерацией, большого объема помещаются в приложение. Приложения нумеруются в правом верхнем углу каждого приложения, где пишут слово «Приложение №». Приложения не нумеруются вместе с основным текстом работы, их число не входит в объем реферата.

Структура работы: титульный лист, оглавление (содержание), указатель сокращений, условных обозначений и символов (при необходимости), введение, основную часть, заключение, список использованных источников и литературы, приложения (при их наличии).

Объем работы должен быть не менее 10 страниц.

Реферат оценивается преподавателем по следующим параметрам:

- последовательность раскрытия заявленной темы;
- аргументированность, логичность и достоверность сделанных выводов;
- методология и объем источников, использованных при подготовке реферата;
- соблюдение требований к оформлению реферата и срокам их представления на проверку.

Критерии оценивания:

1. Новизна работы: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме контрольной работы; соответствие содержания теме и плану контрольной работы; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать

материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему контрольной работы; культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль.

6. Устная защита контрольной работы: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к контрольной работе; грамотность речи.

После проверки преподавателем работы обучающегося, преподаватель беседует с обучающимся по теме контрольной работы.

Каждая позиция оценивается максимально в 2 балла.

Критерии оценки:

2 балла – задание выполнено полностью;

1,4 балла – задание выполнено полностью, но с неточностями;

0,7 баллов – задание выполнено не полностью;

0 баллов – задание не выполнено.

Методические рекомендации к творческой работе студентов (по отдельным темам):

К теме: «Развитие науки и практики управления проектами в истории мирового менеджмента. Методологические аспекты управления проектной деятельностью»

Как вы понимаете понятия: “проект”, “проектное управление”. Перечислите задачи, решаемые в процессе реализации проектного менеджмента. Раскройте преимущества проектного менеджмента? Проанализируйте (на примерах) возможности использования проектного менеджмента в практике отечественного бизнеса

К теме: «Анализ основных характеристик проекта».

Приведите примеры различных классификаций проектов.

Как вы раскрываете понятия «жизненный цикл проекта», «внешняя среда проекта».

Какие структурные компоненты должны присутствовать в проекте

Обозначьте критерии, на которые Вы будете ориентироваться при оценке качества

К теме «Управление процессом подготовки проекта: аналитико-прогностический этап»

Сформулируйте свой вариант бизнес-идеи для разработки проекта на основе изученного теоретического материала и обращения к практическим примерам. Сформулируйте генеральную цель проекта, последовательность задач и концептуальные основы, направленные на её реализацию. Изучите инвестиционные возможности и определите инвестиционную стратегию. разработайте предварительный план проекта.

К теме «Планирование как важная функция управления проектами»

Приведите примеры различных видов планов.

Приведите пример сетевого планирования.

Приведите пример календарного планирования.

Подготовьте пример сметы проекта

К теме «Управление реализацией проекта».

Приведите примеры различных видов организационных структур управления

Опишите процесс управления проектной деятельностью. В чём заключается сущность и значение контроля и регулирования в проектном управлении?

Раскройте на примере использование технологии (или метода) в процессе управления проектами технологии и методы управления проектами.

К теме « Социально-психологические аспекты управления проектами».

Какие на Ваш взгляд условия и факторы способны оказывать существенное влияние на характер деловых взаимоотношений в проектной группе?

Сформулируйте перечень профессионально-личностных характеристик:

а) для руководителя проекта;

б) для членов проектной группы.

Проанализируйте и определите уровень развития конкретной рабочей группы. Сделайте выводы. Подготовьте план проведения совещания по какой-либо проблеме.

Проанализируйте конкретную конфликтную ситуацию. Насколько эффективным был исход в ней? Обоснуйте свои выводы.

К теме «Правовые аспекты управления проектами»

Приведите примеры различных контрактов.

Рассмотрите пример организации подрядных торгов.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (3 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).