Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
_____Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины

Управление проектами и инновациями в сервисе

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**5 (3.1)**		**6 (3.2)**		Итого	
Недель	17,3		17,3			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	18	18	18	18	36	36
Практические	18	18	36	36	54	54
В том числе инт.	30	30	30	30	60	60
Итого ауд.	36	36	54	54	90	90
Контактная	36	36	54	54	90	90
Сам. работа	36	36	54	54	90	90
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	72	72	144	144	216	216

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____ 25.05.18

Зав. кафедрой: д.э.н.,профессор, профессор Мишурова И.В. _____ 25.05.18

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М. А. _____ 29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____ 30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М. _____ 31.05.18

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н.,профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н.,профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н.,профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н.,профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели освоения дисциплины:формирование у бакалавров восприимчивости к нововведениям, твердых теоретических знаний и практических навыков в области подготовки и реализации инновационных проектов в условиях рыночных отношений и жесткой конкурентной борьбы
1.2	Задачи:изучить основы управления инновационными процессами и инновационной деятельностью;познакомить со структурой механизмов, позволяющих проводить исследования инновационных процессов; выработать навыки планирования и реализации инновационных проектов;освоить методы анализа эффективности инновационных проектов;научить обосновывать инновационные решения в условиях неопределенности и риска.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Стратегия развития сервисных фирм
2.1.3	Управление продажами в сервисе
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.2	Бизнес-планирование

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Знать:
основы технологии процесса сервиса
Уметь:
использовать технологии процесса сервиса
Владеть:
навыками разработки технологии процесса сервиса
ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Знать:
основы организации процесса сервиса
Уметь:
применять основы организации процесса сервиса
Владеть:
навыками организации процесса сервиса
ПК-3: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Знать:
основы научно-технической информации
Уметь:
использовать основы научно-технической информации
Владеть:
навыками изучения научно-технической информации
ПК-5: готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
Знать:
демонстрировать начальные знания об инновационных проектах в сервисе
Уметь:
использовать начальные знания об инновационных проектах в сервисе
Владеть:
навыками выполнения инновационных проектов
ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

Знать:
основы современных сервисных технологий
Уметь:
применять на практике основы современных сервисных технологий
Владеть:
инструментарием применения современных сервисных технологий

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. «Основы проектного управления инновациями в сервисе»						
1.1	Тема 1.1 «Сущность проекта и проектного управления» Понятие «проект». Признаки и содержание проекта. Классификация проектов. /Лек/	5	4	ПК-3	Л1.4 Л1.2 Л2.5 Л2.1 Э1	2	
1.2	Тема 1.1 «Сущность проекта и проектного управления» Понятие «проект». Признаки и содержание проекта. Классификация проектов. /Пр/	5	2	ПК-3	Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.1	2	
1.3	Тема 1.1 «Сущность проекта и проектного управления» Понятие «проект». Признаки и содержание проекта. Классификация проектов. /Ср/	5	8	ПК-3	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.1 Э1	0	
1.4	Тема 1.2 "Управление проектами" Понятие «управление проектами». Функции управления проектами. Методы управления проектами. Применение информационных технологий в управлении проектами. /Лек/	5	4	ОПК-2 ОПК-3	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.1	4	
1.5	Тема 1.2 "Управление проектами" Понятие «управление проектами». Функции управления проектами. Методы управления проектами. Применение информационных технологий в управлении проектами. /Пр/	5	4	ОПК-2 ОПК-3	Л1.3 Л1.2 Л2.4 Л2.1	4	
1.6	Тема 1.2 "Управление проектами" Понятие «управление проектами». Функции управления проектами. Методы управления проектами. Применение информационных технологий в управлении проектами. /Ср/	5	10	ОПК-2 ОПК-3	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л2.4 Л2.1	0	
1.7	Тема 1.3 «Инновационный проект» Инновационный проект: понятие, виды классификации и типы инновационных проектов.Методы управления инновационным проектом. /Лек/	5	4	ПК-5	Л1.1 Л1.4 Л1.2 Л2.5 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	4	
1.8	Тема 1.3 «Инновационный проект» Инновационный проект: понятие, виды классификации и типы инновационных проектов.Методы управления инновационным проектом. /Пр/	5	4	ПК-5	Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	4	

1.9	Тема 1.3 «Инновационный проект» Инновационный проект: понятие, виды классификации и типы инновационных проектов.Методы управления инновационным проектом. /Ср/	5	8	ПК-5	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.10	Тема 1.4 «Жизненный цикл инновационного проекта» Понятие жизненного цикла проекта и его структура. Последовательность фаз проекта и их соотношение. Начальная фаза проекта. Разработка концепции проекта. Оценка альтернатив. Технико-экономическое обоснование проекта. Организация офиса проекта. Фаза планирования и разработки проекта. Разработка плана проекта, его содержание. Разработка документации проекта. Фаза реализации проекта. Организация контроля за ходом реализации проекта. Фаза эксплуатации /Лек/	5	6	ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.4 Л1.2 Л2.3 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.11	Тема 1.4 «Жизненный цикл инновационного проекта» Понятие жизненного цикла проекта и его структура. Последовательность фаз проекта и их соотношение. Начальная фаза проекта. Разработка концепции проекта. Оценка альтернатив. Технико-экономическое обоснование проекта. Организация офиса проекта. Фаза планирования и разработки проекта. Разработка плана проекта, его содержание. Разработка документации проекта. Фаза реализации проекта. Организация контроля за ходом реализации проекта. Фаза эксплуатации /Пр/	5	8	ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.4 Л1.2 Л2.3 Л2.1 Э1 Э2	8	
1.12	Тема 1.4 «Жизненный цикл инновационного проекта» Понятие жизненного цикла проекта и его структура. Последовательность фаз проекта и их соотношение. Начальная фаза проекта. Разработка концепции проекта. Оценка альтернатив. Технико-экономическое обоснование проекта. Организация офиса проекта. Фаза планирования и разработки проекта. Разработка плана проекта, его содержание. Разработка документации проекта. Фаза реализации проекта. Организация контроля за ходом реализации проекта. Фаза эксплуатации /Ср/	5	10	ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.4 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.13	/Зачёт/	5	0	ОПК-2 ОПК-3 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
	Раздел 2. «Инструментально-методическое обеспечение проектного управления»						

2.1	Тема 2.1 «Подсистемы управления проектом» Управление содержанием проекта. Управление временем. Управление стоимостью проекта. Менеджмент качества проекта. Управление закупками и поставками. Управление ресурсами проекта. Управление человеческими ресурсами проекта. Управление рисками. Управление запасами. Управление информацией и коммуникациями проекта. /Лек/	6	4	ОПК-2 ПК-6	Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.1	4	
2.2	Тема 2.1 «Подсистемы управления проектом» Управление содержанием проекта. Управление временем. Управление стоимостью проекта. Менеджмент качества проекта. Управление закупками и поставками. Управление ресурсами проекта. Управление человеческими ресурсами проекта. Управление рисками. Управление запасами. Управление информацией и коммуникациями проекта. /Пр/	6	12	ОПК-2 ПК-6	Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.1	4	
2.3	Тема 2.1 «Подсистемы управления проектом» Управление содержанием проекта. Управление временем. Управление стоимостью проекта. Менеджмент качества проекта. Управление закупками и поставками. Управление ресурсами проекта. Управление человеческими ресурсами проекта. Управление рисками. Управление запасами. Управление информацией и коммуникациями проекта. /Ср/	6	12	ОПК-2 ПК-6	Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.1	0	
2.4	Тема 2.2 «Участники проекта». Состав участников проекта. Характеристика групп участников проекта. Анализ заинтересованных сторон и стратегия работы с ними. Команда проекта и принципы ее формирования. Структура команды проекта. Функции участников команды проекта. Подсистема управления командой проекта. Мотивация участников проекта. /Лек/	6	4	ОПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.1	4	
2.5	Тема 2.2 «Участники проекта». Состав участников проекта. Характеристика групп участников проекта. Анализ заинтересованных сторон и стратегия работы с ними. Команда проекта и принципы ее формирования. Структура команды проекта. Функции участников команды проекта. Подсистема управления командой проекта. Мотивация участников проекта. /Пр/	6	8	ОПК-3 ПК-6	Л1.3 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.1 Э1	4	

2.6	Тема 2.2 «Участники проекта». Состав участников проекта. Характеристика групп участников проекта. Анализ заинтересованных сторон и стратегия работы с ними. Команда проекта и принципы ее формирования. Структура команды проекта. Функции участников команды проекта. Подсистема управления командой проекта. Мотивация участников проекта. /Ср/	6	8	ОПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.3 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.1 Э1	0	
2.7	Тема 2.3 «Планирование инновационного проекта. Управление рисками проекта». Виды и инструментарий планирования проектов. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение СРР проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение матрицы ответственности проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение графика Ганта проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение сетевого графика проекта. Оптимизация сетевого графика проекта. /Лек/	6	4	ПК-5	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.1 Э2	4	
2.8	Тема 2.3 «Планирование инновационного проекта. Управление рисками проекта». Виды и инструментарий планирования проектов. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение СРР проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение матрицы ответственности проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение графика Ганта проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение сетевого графика проекта. Оптимизация сетевого графика проекта. /Пр/	6	10	ПК-5	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э2	6	
2.9	Тема 2.3 «Планирование инновационного проекта. Управление рисками проекта». Виды и инструментарий планирования проектов. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение СРР проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение матрицы ответственности проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение графика Ганта проекта. Рассмотрение примеров и самостоятельное построение сетевого графика проекта. Оптимизация сетевого графика проекта. /Ср/	6	8	ПК-5	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э2	0	

2.10	Тема 2.4 «Управление рисками проекта» Понятие «риск» и «управление рисками». Классификация рисков. Виды потерь. Методы управления рисками. Процедуры управления рисками. Планирование рисков. Идентификация рисков. Методы оценки рисков: количественные и качественные. Планирование реагирования на риски. Мониторинг и контроль рисков. Методы снижения рисков. Организация работ по управлению рисками. /Лек/	6	6	ОПК-2 ПК-5	Л1.4 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.1 Э1	0	
2.11	Тема 2.4 «Управление рисками проекта» Понятие «риск» и «управление рисками». Классификация рисков. Виды потерь. Методы управления рисками. Процедуры управления рисками. Планирование рисков. Идентификация рисков. Методы оценки рисков: количественные и качественные. Планирование реагирования на риски. Мониторинг и контроль рисков. Методы снижения рисков. Организация работ по управлению рисками. /Пр/	6	6	ОПК-2 ПК-5	Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.1 Э1	4	
2.12	Тема 2.4 «Управление рисками проекта» Понятие «риск» и «управление рисками». Классификация рисков. Виды потерь. Методы управления рисками. Процедуры управления рисками. Планирование рисков. Идентификация рисков. Методы оценки рисков: количественные и качественные. Планирование реагирования на риски. Мониторинг и контроль рисков. Методы снижения рисков. Организация работ по управлению рисками. /Ср/	6	6	ОПК-2 ПК-5	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.1 Э1	0	
2.13	Курсовая работа. Перечень тем представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины. /Ср/	6	20	ОПК-2 ОПК-3 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
2.14	/Экзамен/	6	36	ОПК-2 ОПК-3 ПК-3 ПК-5 ПК-6	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.5 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету по дисциплине «Управление проектами и инновациями в сервисе»
1.Понятие проекта, его основные признаки
2.Основные функции управления проектами
3.Основные подсистемы управления проектами
4.Жизненный цикл проекта

5.Содержание начальной фазы проекта
6.Содержание фазы планирования и разработки проекта
7.Содержание фазы реализации проекта
8.Содержание фазы эксплуатации проекта
9.Основные типы организационных структур управления проектами
10.Характеристика функциональной структуры управления проектами
11.Классификация организационных структур управления проектами
12.Характеристика: дивизиональной структуры управления проектами
13.Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: матричная структура
14.Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: проектная структура
15.Основные участники проекта
16.Структура команды проекта
17.Принципы формирования команды проекта
18.Мотивация участников команды проекта
19.Сущность и основные цели планирования проекта
20.Цели осуществления структуры разбиения работ инновационного проекта
21.Виды основания декомпозиции инновационного проекта

Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление проектами и инновациями в сервисе»
1.Понятие проекта, его основные признаки
2.Основные функции управления проектами
3.Основные подсистемы управления проектами
4.Жизненный цикл проекта
5.Содержание начальной фазы проекта
6.Содержание фазы планирования и разработки проекта
7.Содержание фазы реализации проекта
8.Содержание фазы эксплуатации проекта
9.Основные типы организационных структур управления проектами
10.Характеристика функциональной структуры управления проектами
11.Классификация организационных структур управления проектами
12.Характеристика: дивизиональной структуры управления проектами
13.Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: матричная структура
14.Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: проектная структура
15.Основные участники проекта
16.Структура команды проекта
17.Принципы формирования команды проекта
18.Мотивация участников команды проекта
19.Сущность и основные цели планирования проекта
20.Цели осуществления структуры разбиения работ инновационного проекта
21.Виды основания декомпозиции инновационного проекта
22.Этапы структурирования работ проекта
23.Матрица ответственности и принципы ее построения
24.График Ганта и преимущества его использования
25.Сетевое планирование: задачи, основные этапы и методы
26.Метод критического пути
27.Метод оценки и пересмотра планов ПЕРТ
28.Оптимизация сетевого графика
29.Понятие «риск» и «управление рисками», классификация рисков
30.Методы и процедуры управление рисками проекта
31.Идентификация рисков
32.Качественные методы оценки рисков
33.Количественные методы оценки рисков
34.Методы снижения рисков

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Тебекин А. В.	Инновационный менеджмент: учеб. для бакалавров	М.: Юрайт, 2013	30

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.2	Сурова Н. Ю.	Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент»	Москва: Юнити-Дана, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Джуха В. М.	Инновационный менеджмент: учеб.	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014	223
Л1.4	Джуха В. М.	Инновационный менеджмент: учеб.	М.: РИО◆, 2016	90
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Богомолова А. В.	Управление инновациями: учебное пособие	Томск: Эль Контент, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Мазур И. И., Шапиро В. Д., Ольдерогге Н. Г.	Управление проектами: учеб. пособие	М.: Омега-Л, 2007	59
Л2.3	Мазур И. И., Шапиро В. Д., Ольдерогге Н. Г.	Управление проектами: учеб. пособие	М.: Омега-Л, 2004	20
Л2.4	Романова М. В.	Управление проектами: учеб. пособие	М.: ФОРУМ, 2007	15
Л2.5	Яковенко С. В., Литвиненко И. Л.	Управление проектами: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	63
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Ростовской области . – [Электронный ресурс] .- Режим доступа: rostov.gks.ru			
Э2	Федеральная служба государственной статистики//http://www.gks.ru/			
6.3. Перечень программного обеспечения				
6.3.1	Microsoft Office			
6.4 Перечень информационных справочных систем				
6.4.1	Консультант +			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 2

к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедрыАнтикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» 05 2018 г.
Зав.кафедрой _____Мишурова И.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В. 14 Управление проектами и инновациями в сервисе

Направление подготовки
43.03.01 "Сервис"

Уровень образования
бакалавриат

Составитель Синюк Т. Ю., к.э.н., доцент
(подпись) *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины *«Управление проектами и инновациями в сервисе»* адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки *«Сервис»* предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические основы управления инновационными процессами и инновационной деятельностью; структура механизмов, позволяющих проводить исследования инновационных процессов; основы планирования и реализации инновационных проектов; методы анализа эффективности инновационных проектов; обоснование инновационных решений в условиях неопределенности и риска, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки самостоятельной работе над учебником, научной литературой, профильными периодическими изданиями, интернет-ресурсами.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– изучить конспекты лекций;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

–письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности: интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗаhttp://library.rsue.ru/ . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

Приложение 1

к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедрыАнтикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «05» 05 2018 г.
Зав.кафедрой _____Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.14 Управление проектами и инновациями в сервисе

Направление подготовки
43.03.01 "Сервис"

Уровень образования
бакалавриат

Составитель Синюк Т. Ю., доцент, к.э.н., доцент
(подпись) *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 3

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 5

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2: готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
З: основы технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; У: реализовывать технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; В: техниками разработки технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	использование техник разработки технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Р – реферат
ОПК-3: готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
З: основы организации процесса сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; У: использовать основы организации процесса сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	Использование инструментария организации процесса сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Р – реферат

В: инструментарием организации процесса сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя		литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности			
З: основы научно-технической информации и отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; У: применять основы научно-технической информации и отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; В: инструментарием изучения научно-технической информации и отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Использование инструментария изучения научно-технической информации и отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Р – реферат
ПК-5: готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса			
З: демонстрировать полные знания об инновационных проектах в сервисе; У: применять полные знания об инновационных проектах в сервисе; В: инструментарием выполнения инновационных проектов в сервисе	использование инструментария выполнения инновационных проектов в сервисе	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации	СР – самостоятельная работа, ДИ – деловая (ролевая) игра, Т – тест, Р – реферат

		материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
ПК-6: готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
З: основы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; У: реализовывать основы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; В: техниками реализации реализовывать основы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Использование навыков и техникреализации реализовывать основы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Р – реферат

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к зачету

по дисциплине Б1.В.ОД Управление проектами и инновациями в сервисе

1. Понятие проекта, его основные признаки
2. Основные функции управления проектами
3. Основные подсистемы управления проектами
4. Жизненный цикл проекта
5. Содержание начальной фазы проекта
6. Содержание фазы планирования и разработки проекта
7. Содержание фазы реализации проекта
8. Содержание фазы эксплуатации проекта
9. Основные типы организационных структур управления проектами
10. Характеристика функциональной структуры управления проектами
11. Классификация организационных структур управления проектами
12. Характеристика: дивизиональной структуры управления проектами
13. Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: матричная структура
14. Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: проектная структура
15. Основные участники проекта
16. Структура команды проекта
17. Принципы формирования команды проекта
18. Мотивация участников команды проекта
19. Сущность и основные цели планирования проекта
20. Цели осуществления структуры разбиения работ инновационного проекта
21. Виды основания декомпозициииинновационного проекта

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к экзамену

по дисциплине Б1.В.ОД Управление проектами и инновациями в сервисе

1. Понятие проекта, его основные признаки
2. Основные функции управления проектами
3. Основные подсистемы управления проектами
4. Жизненный цикл проекта
5. Содержание начальной фазы проекта
6. Содержание фазы планирования и разработки проекта
7. Содержание фазы реализации проекта
8. Содержание фазы эксплуатации проекта
9. Основные типы организационных структур управления проектами
10. Характеристика функциональной структуры управления проектами
11. Классификация организационных структур управления проектами
12. Характеристика: дивизиональной структуры управления проектами
13. Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: матричная структура

14. Основные типы организационных структур управления проектами и их характеристика: проектная структура
15. Основные участники проекта
16. Структура команды проекта
17. Принципы формирования команды проекта
18. Мотивация участников команды проекта
19. Сущность и основные цели планирования проекта
20. Цели осуществления структуры разбиения работ инновационного проекта
21. Виды основания декомпозициииинновационного проекта
22. Этапы структурирования работ проекта
23. Матрица ответственности и принципы ее построения
24. График Ганта и преимущества его использования
25. Сетевое планирование: задачи, основные этапы и методы
26. Метод критического пути
27. Метод оценки и пересмотра планов ПЕРТ
28. Оптимизация сетевого графика
29. Понятие «риск» и «управление рисками», классификация рисков
30. Методы и процедуры управление рисками проекта
31. Идентификация рисков
32. Качественные методы оценки рисков
33. Количественные методы оценки рисков
34. Методы снижения рисков

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисное и корпоративное управление

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

по дисциплине Б1.В.ОД Управление проектами и инновациями в сервисе

1. Понятие проекта, его основные признаки
2. Методы снижения рисков

Составитель _____Т. Ю. Синюк
(подпись)

Заведующий кафедрой
_____И.В.Мишурова
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

1. Банк тестов по модулям и (или) темам

Тест к модулю 2 «Инструментально-методическое обеспечение проектного управления»

По итогам изучения модуля № 2 необходимо уметь правильно решать следующие задачи:

Задание № 1

Гостиница приносит годовой доход в течении 4 лет 120 тыс. руб., после четвертого года ожидается его рост на 30 тыс. руб. Рассчитайте текущую стоимость дохода за 5 лет при ставках дисконтирования 9% и 15%.

Задание № 2

Промышленная компания решила построить новый цех для выпуска оборудования для универсамов. Стоимость новой технологической линии составит 100 млн. руб. Ожидается, что ежегодные денежные поступления после вычета налогов составят 30 млн. руб. в год. Работа линии рассчитана на 6 лет. Ставка дисконтирования – 15%. Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 3

Инвестор рассматривает инвестиционный проект по установке нового оборудования на предприятии. Стоимость оборудования составит 80 млн. руб. Ожидается, что ежегодные денежные поступления предприятия после вычета налогов составят 25 млн. руб. в год. Работа оборудования рассчитана на 5 лет. Ставка дисконтирования – 10%. Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 4

Инвестор рассматривает инвестиционный проект, характеризующийся следующими показателями:

капитальные вложения – 6,5 млн. руб.,

срок реализации проекта – 3 года,

ставка дисконтирования – 11%,

доходы по годам: 1-й – 2,6 млн. руб., 2-й – 2,6 млн. руб., 3-й – 3,2 млн. руб. Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 5

Инвестор рассматривает инвестиционный проект, характеризующийся следующими показателями:

капитальные вложения – 8,5 млн. руб.,

срок реализации проекта – 3 года,

ставка дисконтирования – 11%,

доходы по годам: 1-й – 3,6 млн. руб., 2-й – 4,2 млн. руб., 3-й – 4,6 млн. руб. Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 6

Инвестор рассматривает инвестиционный проект по установке нового оборудования на предприятии. Стоимость оборудования составит 35 млн. руб. Ожидается, что ежегодные денежные поступления предприятия после вычета налогов составят 10 млн. руб. в год. Работа оборудования рассчитана на 5 лет. Ставка дисконтирования – 10%. Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 7

Гостиница приносит годовой доход в течении 4 лет 200 тыс. руб., после четвертого года ожидается его рост на 25 тыс. руб. Рассчитайте **текущую стоимость** дохода за 6 лет при ставках дисконтирования 10% и 17%.

Задание № 8

Инвестор рассматривает инвестиционный проект, характеризующийся следующими показателями:

капитальные вложения – 50 000 тыс. руб.,
срок реализации проекта – 3 года,
ставка дисконтирования – 12%,
доходы по годам: 1-й – 20 000 тыс. руб., 2-й – 25 000 тыс. руб., 3-й – 30 000 тыс. руб.
Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 9

Предприятие предполагает инвестировать средства в проект в течение 3х лет:
Инвестиционные затраты: 1-й год – 5 млн. руб.
2-й год – 8 млн. руб.
3-й год – 2 млн. руб.
Доходы по проекту: первые 3 года – по 2 млн. руб. в год
последующие 5 лет – по 2,4 млн. руб. в год
оставшиеся 2 года – по 1,8 млн. руб. в год
Ставка дисконтирования – 12%. Определить экономическую эффективность проекта.

Задание № 10

Организация собирается вложить средства в приобретение новой технологической линии, стоимость которой вместе с доставкой и установкой составит 60 млн. руб. Ожидается, что сразу после пуска линии ежегодные поступления после вычета налогов составят 20 млн. руб. в год. Работа линии рассчитана на 5 лет. Ликвидационная стоимость линии равна затратам на ее демонтаж. Принятая норма дисконта – 12%. Определить экономическую эффективность проекта.

2. Инструкция по выполнению

В каждойзадаче необходимо рассчитать один правильный ответ. Время выполнения теста – 45 мин.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент ответил правильно на 100-85% заданий теста;
- оценка хорошо», если студент ответил на 84-69 % заданий;
- оценка «удовлетворительно», если студент ответил на 68-50% заданий;
- оценка неудовлетворительно», если студент ответил менее, чем на 50 % заданий.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Управление проектами и инновациями в сервисе

Деловая игра «Оптимальный маршрут»

Цель игры

Перед участниками обучения ставится задача реализовать проект строительства дороги, по мере реализации которого – решают различные ситуации, отрабатывая следующие навыки:

- Планирование управления рисками
- Идентификация рисков
- Качественный анализ рисков
- Планирование стратегий реагирования
- Мониторинг и контроль рисков

Обучение основано на стандарте управления проектами PMI PMBOK® 2012.

Деловая игра дает возможность параллельного участия нескольких команд, что позволяет проводить соревнование между ними.

Описание игры

Деловая игра представляет собой проект по строительству дороги между двумя городами. Команда должна планировать проект и его риски, а также реагировать на различные непредвиденные обстоятельства, возникающие в ходе проекта.

По ходу тренинга меняются различные параметры учебного проекта. Команда должна реагировать на эти изменения и правильно оценивать их влияние на проектные риски.

Тренинг предусматривает широкие возможности для реагирования на риски и для командной работы, при этом все возможные сценарии развития событий основаны на лучших практиках управления проектами.

Игра поделена на три фазы, каждая из которых отличается по сложности и отрабатываемым навыкам.

Фаза I позволяет узнать взаимозависимости между управлением содержанием и управлением рисками. Команда должна разработать описание содержания проекта исходя из требований различных заинтересованных сторон с учетом возможных непредвиденных ситуаций.

Фазы II и III посвящены строительству дороги. В ходе строительства возникают различные события, сказывающиеся на основных параметрах проекта. Участники должны оперативно реагировать на эти события, а также оценивать, как они повлияют на проект в будущем.

Оценка результатов и подведение итогов

В зависимости от того, как команда справляется с поставленной задачей, определяется общий успех проекта.

В ходе обучения все основные обучающие ситуации повторяются несколько раз, что дает участникам возможность самостоятельно исправить ошибки и отработать практические навыки наиболее эффективным путем.

В ходе тренинга предусмотрены паузы для анализа ситуаций. В течение этих пауз команды оценивают свою работу и при помощи ведущего открывают для себя и внедряют в работу эффективные методы для управления рисками.

Преимущества игры

- Понимание важности проактивных действий при управлении рисками
- Необходимость планирования и оценки рисков
- Отработка навыков командной работы и ролей при управлении рисками
- Знакомство со стратегиями управления рисками и различия между ними
- Влияние изменений на риски проекта
- Командообразование

Деловая игра «Даёшь Луну!»

Деловая игра «Даёшь Луну!» предназначена для менеджеров проектов и направлена на повышение эффективности деятельности руководителей проектов.

Игра является разработкой компании PM Expert и может проводиться как основная часть семинара-тренинга «Технологии эффективности руководителя проекта», так и самостоятельно, например, для закрепления навыков управления проектами после другого учебного курса.

«Даёшь Луну!» проводится на базе сквозного сюжета, в основе которого лежат события 40-летней давности – пилотируемой лунной программы в СССР. «Тогда нас опередили американцы… Сможем ли мы переиграть историю? Сможем ли эффективно управлять проектом, обеспечив его реализацию?» – эти вопросы формируют для участников основные цели и мотивацию на успех.

Основные цели

1. Повышение профессионализма руководителей проектов в области управления проектами, в том числе в управлении личной эффективностью и командой проекта.
2. Создание условий для выработки и реализации эффективных управленческих решений на основе методологии управления проектами.
3. Создание в ходе тренинга ситуаций, требующих от участников принятия непростых ответственных решений, что определяет их дальнейшее личное и профессиональное развитие.

Особенности игры

«Даёшь Луну!» позволяет участникам за два астрономических дня реализовать масштабные задачи нескольких исторических лет, что обеспечивает высокую результативность «концентрированной» проектной практики.

В «Даёшь Луну!» участник погружается в увлекательную игровую ситуацию, ассоциируя себя с героями и стремясь найти себя в симуляционном проекте.

Это дает реальную возможность освободиться от излишних внутренних и внешних ограничений. В ситуации погружения в учебный проект можно без опаски выражать эмоции, проявить и понять себя, испытать на пределе свои внутренние ресурсы.

В симуляционном проекте позволительно делать многое из того, что рискованно делать в проектах реальных.

Сюжет игры и ход её развития зависят от действий участников. Таким образом, игра может закончиться событиями, не имевшими места в реальности – завершением проектов любого из конструкторских бюро, высадкой советского космонавта на Луне раньше американского, непредвиденными катастрофами или победами и т.д.

Описание игры

В «Даёшь Луну!» участвуют оптимально 12 игроков, которые делятся на 3 группы:

- руководители страны (заказчики и кураторы проекта);
- главные конструкторы (руководители проекта);
- космонавты (команда проекта).

Участники получают описания своих проектных ролей, где указываются их задачи и функции в проекте, а также критерии личной победы.

Перед каждой группой в рамках проекта поставлен индивидуальный круг задач. Подобная ситуация типична для многих проектов, и нахождение конструктивного компромисса позволяет участникам отработать в рамках «Даёшь Луну!» механизмы разрешения конфликтных ситуаций, распределения ресурсов и проведения переговоров.

В заданиях игры рассматриваются этапы реализации лунного проекта – определение его содержания, управление рисками, временем, командой проекта, принятие решений в кризисной ситуации и т.д..

Эффективные действия каждого из участников, их групп и команды в целом продвигают проект вперёд, позволят справиться со сложностями, разрешить все проблемы, урегулировать конфликты и привести проект к успеху.

Оценка результатов и подведение итогов

В ходе заданий игры две команды занимаются выработкой решений, а третья выступает арбитром и оценивает действия двух других команд.
Такой формат позволяет решить в «Даёшь Луну!» две проблемы, актуальные для большинства тренингов и обучающих мероприятий:
Что делают остальные, когда кто-либо говорит или работает (проблема тренинга)?

- Как научить руководителя одновременно разным видам его деятельности (методическая проблема)?

В «Даёшь Луну!» таким образом, действия каждого из участников оцениваются: с точки зрения достижения целей проекта – командой-арбитром, меняющейся с каждым новым заданием;

1. с точки зрения эффективности работы – ведущим семинара-тренинга.

Итоги прохождения задания подводятся по его окончании, участники делают необходимые выводы на будущее и приступают к новому этапу.
В конце «Даёшь Луну!» проводится «разбор всего полёта».
Преимущества
«Даёшь Луну!» даёт участникам возможность в рамках увлекательного исторического сюжета:
отработать навыки эффективного поведения менеджера проекта в кризисных ситуациях;

- освоить конкретные приемы преодоления различных проблемных ситуаций в проекте;
- подготовить будущую проектную команду;
- сплотить действующую команду проекта;
- улучшить эффективность коммуникаций;
- развить свои творческие способности.

Игра «Даёшь Луну!» эффективна при формировании сплоченной и результативной команды для последующей реализации ею сложного, крупного проекта. Она позволяет участникам в рамках общей игровой задачи проверить и доказать свою слаженность, подтвердить готовность к эффективному преодолению трудностей предстоящего реального проекта.
Решения и методы эффективного взаимодействия, найденные и примененные в «Даёшь Луну!», опыт управления конфликтами, ограниченными ресурсами, временем, людьми и т.д. формируют у участников ценный практический опыт, ведущий их к победам в будущих проектах.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Оформление тем для курсовых работ/ проектов
(эссе, рефератов, докладов, сообщений)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
Темы докладов
по дисциплине *Управление проектами и инновациями в сервисе*

1. Сущность проектного управления.
2. Инвестиционная деятельность, цели инвестирования.
3. Субъекты и объекты инвестиционной деятельности.

4. Содержание инвестиционного проекта, жизненный цикл проекта.
5. Этапы разработки и реализации и реализации инвестиционного проекта
6. Характеристика объектов инвестирования в реальном секторе экономики.
7. Понятие и виды источников финансирования.
8. Методы финансирования инвестиционной деятельности.
9. Выбор источников финансирования.
10. Оптимизация источников формирования инвестиционных ресурсов
11. Оценка инвестиционных ресурсов.
12. Дайте понятие экономической оценки эффективности инвестиций.
13. Перечислите виды эффективности инвестиций.
14. Дайте краткую характеристику принципам оценки эффективности.
15. Приведите общую схему и задачи, решаемые в ходе оценки инвестиций
16. Перечислите информацию, необходимую для оценки эффективности инвестиционных проектов.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению

Студент использует для подготовки доклада (презентации) все доступные информационные источники, в том числе данные, размещенные в сети Интернет, делая в тексте соответствующие ссылки. Если по предложенной проблеме существуют различные точки зрения, они должны быть приведены, будучи соответствующим образом аргументированы.

Цель написания реферата по дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе» - углубить знания студентов, полученные ими в ходе теоретических и практических занятий, привить навыки самостоятельного изучения проблем, связанных с бизнес-коммуникациями в индустрии гостеприимства.

Значение состоит в том, что обучающиеся не только закрепляют, но и углубляют полученный теоретический материал. Вместе с тем, реферат является инструментом проверки их подготовки ксамостоятельной работе, а также важной формой развития навыков исследовательской работы.

Реферат должен быть написан на высоком теоретическом уровне. При написании его необходимо обобщить теоретический материал по избранной теме с использованием статей и публикаций в периодической печати. Изложение темы должно быть конкретным, последовательным.

Реферат выполняется на стандартных листах бумаги формата А4 (210х297 мм ± 10 мм). Общий объем реферата не должен превышать 20-30 страниц машинописного текста. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14 (TimesNewRoman), с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25-1,27 см.

Все заголовки в тексте должны выделяться, причем каждый раздел (главу) необходимо начинать с новой страницы. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами, жирным шрифтом, в конце точка не ставится. После заголовка раздела через один интервал строчными буквами (первая прописной) пишется наименование подраздела. Текст подраздела начинается ниже заголовка на один интервал. Нумерация разделов, подразделов, пунктов основной части текста ведется арабскими цифрами, после номера ставится точка. Разделы имеют сквозную нумерацию в пределах работы, а подразделы – в пределах раздела. Первая цифра номера подраздела указывает номер раздела, вторая – номер подраздела.

Все страницы текста имеют сквозную нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в правом верхнем углу страницы. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Формулы, таблицы, иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации, формулы и таблицы следует

нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Все сноски и подстрочные примечания печатаются только на той странице, к которой они относятся.

Ссылки на использованные источники следует приводить:

- либо в квадратных скобках, указывая порядковый номер источника, указанный в «Списке использованной литературы» с указанием страницы источника;
- либо подстрочно с указанием автора работы, ее названия, места и года издания, номера страницы, на которую делается ссылка.

Объем презентации 10-15 слайдов компьютерного текста (шрифт 12, через 1,5 интервала). Завершается презентация кратким обзором литературы по заданной теме. В этом списке источников приводятся наиболее интересные книги, статьи по данной теме с указанием всех выходных данных, и дается краткая (одно-два предложения) описание каждого из перечисленных источников. Если это необходимо, могут быть представлены приложения, которые уже не являются текстом эссе, но могут представлять определенный интерес для читателя (первичная статистика, исходные данные для анализа, графики, таблицы и т.д.).

В презентации должен быть представлен агрегированный материал, приветствуется творческий и креативный подход к представлению материала (картинки, схемы, графики, медиафайлы и прочее)

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.
- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Темы курсовых работ

по дисциплине *Управление проектами и инновациями в сервисе*

1. Особенности проектного управления сервисным предприятием
2. Разработка стратегии управления сервисными предприятиями
3. Построение системы управления производством (проектный подход)
4. Организация планирования проектного производства
5. Производство в цепочках ценности (проектный аспект)
6. Управление разработкой новых продуктов
7. Формирование стратегий развития сервисного предприятия
8. Влияние процесса глобализации на стратегии российских компаний

9. Проблемные области управления организациями в России и за рубежом
10. Проектирование сервисных продуктов
11. Управление операциями в сфере услуг
12. Производственные аспекты создания новых товаров (проектный подход)
13. Применение функционально-стоимостного анализа в управлении производством (проектный аспект)
14. Управление проектами передачи функций на аутсорсинг
15. Разработка и реализация производственных стратегий малого предприятия
16. Управление ресурсами производственных проектов
17. Формирование очередности выполнения проектов с учетом их взаимовлияния и лимитирования ресурсов
18. Управление проектами организации нового производства

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Написание любой научной работы предполагает ряд этапов, на каждом из них решаются определенные задачи. Следование системе этапов при работе над курсовым исследованием позволит, во-первых, рационально использовать сравнительно короткий промежуток времени, которым располагает студент и, во-вторых, написать работу, содержащую все основные элементы полноценного научного текста.

1. Первым этапом является выбор темы. Важность этого этапа в том, что тема определяет содержание работы, характер литературы, с которой необходимо будет работать; от темы зависят и конкретные критерии качества написанной работы. Неудачный выбор темы может повлечь за собой необходимость ее изменения, существенные переделки. Выбор темы должен быть согласован с научным руководителем и утвержден им. Избирая тему, относящуюся к любому разделу курса, необходимо самостоятельно ознакомиться с ее содержанием, чтобы обосновать свой выбор перед научным руководителем и

утвердить тему. Следует иметь в виду, что работа над темами теоретического характера предполагает не только хорошее владение содержанием учебного курса, но и ознакомление с вопросами темы, выходящими за его пределы.

2. Следующим после выбора темы этапом является подбор литературы. Подбор литературы осуществляется студентом самостоятельно. Студент должен научиться работать с различными видами библиотечных каталогов.

Работа по подбору литературы предполагает, что вы уже знакомы с основной проблематикой темы. Подбор литературы начинается после основательной работы над соответствующими разделами учебника и конспектом лекций, если тема уже освещалась в лекциях.

Количество подобранной по теме литературы (монографий, статей, разделов учебной литературы) должно быть обозримым в течение периода времени, который вы можете для этого выделить (обычно четверть всего времени работы над курсовым проектом).

Литературу, подобранную по теме, необходимо обрабатывать, т.е. бегло ознакомиться с ее содержанием и отобрать те работы, которые вы будете непосредственно использовать для написания курсового проекта. После того, как круг используемой литературы определен окончательно (обычно он находится в пределах 10-14 позиций для работы объема курсовой), с литературой работают более основательно: читают, делают выписки и, самое главное, сравнивают, проводят аналогии, вырабатывают свое понимание вопроса и фиксируют его в записи. При этом важно скрупулезно записывать источники, из которых вы берете фактические данные, таблицы, выписывать фрагменты, которые собираетесь впоследствии цитировать. Если не делать этого, то в дальнейшем невозможно будет воспользоваться этими материалами и безупречно оформить работу.

Результатом работы с литературой должно стать более или менее целостное видение проблемы – представление о ее важнейших частях и взаимосвязях между ними.

3. Следующий этап – составление плана курсовой работы. Фактически необходимо составить два плана. Первый – это план, который содержит оглавление работы. Кроме введения и заключения, он содержит несколько пунктов, отражающих структуру и содержание курсовой работы. Роль этого плана двояка. Во-первых, он определяет круг вопросов, которые будут освещены в курсовой работе и отражают ваше видение темы; во-вторых, он информирует будущего читателя о содержании работы.

Составив план – оглавление, приступают к работе над подробным планом-конспектом. Он является чисто рабочим инструментом, поэтому его форма и объем произвольны. Кроме пунктов оглавления, такой план часто включает подпункты, расширяющие и конкретизирующие основное содержание работы. Подпункты, в свою очередь, включают отсылки к выпискам, которые вы делали ранее, указываются страницы книг, где расположен нужный вам материал, выписываются положения, которые вы считаете важными для содержания работы. План-конспект ляжет в основу первого (чернового) варианта работы.

Глубоко продуманный план, его четко сформулированные вопросы во многом определяют конечный успех исследования.

Итак, курсовая работа должна содержать введение, основную часть и заключение.

Во введении формулируются цель и задачи исследования, очерчивается круг вопросов, с помощью которых предполагается раскрыть содержание темы. Целью исследования обычно является необходимость нечто изучить, исследовать, объяснить, найти и т. п. Задачи исследования конкретизируют цель и могут быть сформулированы следующим образом: рассмотреть…, продемонстрировать…, показать связь…, доказать…, раскрыть…, определить и т. п.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении.

В решении частных задач можно действовать двумя основными методами: дедукции или индукции. В первом случае путь мышления ведет от общего к частному, т. е. от общих положений к частным суждениям. Во втором случае мышление двигается в направлении от частного к общему, т. е. от разрозненных, отдельных фактов к общим положениям. В реальной практике научного познания эти два метода взаимосвязаны. Применительно к курсовой работе последовательность решения задачи может выглядеть следующим образом:

постановка проблемы – изложение определенной точки зрения – аргументы, подтверждающие данную позицию – факты, иллюстрирующие эти аргументы, резюмирование рассуждений, выводы. Далее переход к решению другой задачи.

Рассматривая вопросы, являющиеся дискуссионными (спорными), желательно показать различные подходы в решении этих вопросов и определить свою позицию.

Основная часть должна быть разбита на параграфы (главы) в соответствии с поставленными задачами.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключение должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач. Согласно академической практике, введение и заключение пишутся после завершения основной части работы.

В тексте курсовой работы неизбежно придется ссылаться на используемые источники, приводить таблицы, факты и т.п. Оформление цитируемых источников имеет определенные правила. Так, автор работы на соответствующей странице обязан внизу сделать сноску с указанием названия источника, фамилии и инициалов его автора, места и года издания, а также страницы. Если речь идет о коллективной работе, следует указать фамилию и инициалы ответственного редактора. При этом каждая сноска нумеруется.

К работе следует приложить список использованных источников. Его также составляют с учетом определенных требований в соответствии с государственным стандартом.

Итак, повторим основные этапы работы:

1. Выбор темы и ее утверждение у научного руководителя.
2. Подбор литературы.
3. Составление плана.
4. Написание работы (сначала в черновом варианте, затем после обдумывания получившейся структуры, содержания, итогов исследования, внесения необходимых корректив – в окончательном варианте).
5. Проверка правильности оформления (титульного листа, оглавления, библиографического списка, ссылок в тексте, наличия полей в тексте, нумерации страниц).

Работа должна быть написана грамотно, аккуратно. Листы прочно скреплены.

Курсовая работа имеет следующую структуру:а) содержание;б) введение;в) основной текст;г) заключение;д) список использованных источников.

Все части курсовой работы должны быть логично связанными между собой, без резких переходов из одной в другую.

Введение к курсовой работе имеет ориентировочный объем 2-3 страницы и должно содержать обоснование актуальности темы, анализ состояния соответствующей проблемы, а также цели и задачи предстоящего исследования.

Курсовая работа содержит титульный лист. Второй лист курсовой работы представляет собой ее план. Основной текст курсовой работы должен быть поделен на пункты, а они, в свою очередь, – на подпункты. Пункты работы должны быть равнозначными по объему.

Заключение содержит четко сформулированные выводы, сделанные студентом в ходе исследования, и имеет приблизительный объем 1-2 страницы.

Библиографический список должен содержать не менее 14 источников и должен быть оформлен в соответствии с общими требованиями.

Общие требования, предъявляемые к оформлению курсовой работы. Ориентировочный объем курсовой работы 30-35 страниц текста. Введение, каждый пункт работы, заключение, а также библиографический список начинаются с отдельной страницы и снабжаются соответствующими заголовками или подзаголовками. На последней странице курсовой работы, непосредственно под списком использованной литературы, указывается дата окончания работы и ставится личная подпись студента.Курсовая работа оформляется в папке-скоросшивателе с прозрачной верхней обложкой.

Содержание работы должно соответствовать ее теме и плану.Не следует необоснованно увеличивать их объем, останавливаясь на второстепенных, прямо не относящихся к теме исследования, аспектах. При формулировании собственных суждений следует избегать таких выражений, как «по моему мнению», «я думаю» и т.п., т е. писать от первого лица.При использовании в тексте цитат, норм правовых актов, заимствованных таблиц и схем следует руководствоваться правилами оформления сносок и ссылок на соответствующие источники

Сноски имеют постраничную нумерацию, то есть первая сноска на каждой странице нумеруется цифрой 1. Печатание сносок с использованием сквозной нумерации в конце работы не допускается. Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и отделяются от основного текста чертой. В текстовом редакторе «MicrosoftWord» сноска оформляется следующим образом: стиль шрифта «TimesNewRoman», размер: «10», междустрочный интервал: 1. Отступ абзаца по первой строке – 1 см, выравнивание – «по ширине».

Заимствование текста без ссылки на источник цитирования, т.е. плагиат, не допускается и является основанием для направления работы на доработку.

Если автор считает целесообразным в ходе раскрытия темы использовать табличную или схематическую форму изложения материала, то должен руководствоваться правилами оформления таблиц и схем. Следует обратить внимание, что при использовании в работе статистического материала необходимо давать текстовое объяснение.

В конце работы автор может привести перечень условных обозначений, символов и специальных терминов только в том случае, если их общее число более 20 и каждое из них повторяется в тексте не менее трех раз.

Текст работы печатается с одной стороны стандартного листа формата А4 через 2 интервала – в случае машинописного набора, или через 1,5 интервала – в случае компьютерного набора, с выравниванием «по ширине», в том числе и при оформлении списков. В текстовом редакторе «MicrosoftWord»: стиль шрифта «TimesNewRoman», размер: «14», отступ абзаца – 1см (по линейке табуляции).

Заголовки глав, параграфов, пунктов печатаются шрифтом с выделением «жирный», с выравниванием «по ширине» и с отступом абзаца указанного размера по первой строке. Точка в конце заголовка не ставится. В тексте работы запрещается использовать выделение «жирный» (кроме указанных заголовков), а также шрифт другого стиля.

Каждая страница должна быть оформлена с четким соблюдением размера полей: слева – 30 мм, сверху – 20 мм, справа – 10 мм, снизу – 20 мм.

В работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист считается первым, но не нумеруется. Нумерация страниц начинается с третьего листа работы – введения. Номера страниц проставляются в правом верхнем углу.

Работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, с обязательным соблюдением рекомендуемых правил и требований. Не допускаются произвольные сокращения слов, исправления и зачеркивания. Грамматические и стилистические ошибки снижают уровень оценки работы. Нарушение правил оформления работы является основанием для направления работы на доработку.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.