

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Методы сбора и анализа бизнес-информации на рынке услуг Б1.Б.18

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Куцевол Н.Г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 949959719

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

1. Понимать необходимость и доступность бизнес -информации для эффективного функционирования бизнеса.
2. Учитывать ограничения в получении бизнес-информации и формировании системы принятия решения.
3. Понимать взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации, учитывать это при проектировании бизнес-процессов
4. Уметь использовать информацию в повышении конкурентоспособности компании;
5. Использовать современные методы обработки и анализа бизнес-информации.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.Б.18 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу математических и естественнонаучных дисциплин направления "Менеджмент".

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Основы менеджмента", "управление корпоративной информацией" "Информационные технологии в управлении", "Маркетинговые исследования", "Управление бизнес-процессами", "Принятие управленческих решений", "Стратегический менеджмент" и ряда др.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-33 (профессиональные компетенции)	владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления
ПК-36 (профессиональные компетенции)	умением использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте
ПК-39 (профессиональные компетенции)	владением навыками составления финансовой отчетности и осознанием влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации
ПК-47 (профессиональные компетенции)	способностью проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

1. Знать основные характеристики бизнес-информации, влияющие на возможность ее использования
2. должен уметь:
 1. Уметь выделять различные критерии классификации бизнес-информации
 2. Уметь определить источники бизнес-информации, формировать стратегию поиска информации.
 3. Уметь принимать во внимание основные условия сбора бизнес-информации.
3. должен владеть:

современными методами обработки и анализа бизнес-информации
4. должен демонстрировать способность и готовность:

Умение использовать информацию в повышении конкурентоспособности компании;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия предмета исследования. основные характеристики бизнес-информации.	3	1	4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Различные критерии классификации бизнес-информации. Внешняя и внутренняя информация.	3	3	4	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Процесс сбора информации. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:	3	6	4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Ограничения в получении бизнес-информации.	3	9	4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией	3	10-12	6	6	0	Письменная работа
6.	Тема 6. Методы обработки и анализа бизнес-информации	3	13	4	6	0	Письменная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия предмета исследования. основные характеристики бизнес-информации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Необходимость и доступность бизнес -информации для эффективного функционирования бизнеса. Информация как стратегический ресурс. Основные цели сбора и анализа бизнес-информации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Минимизация уровня неопределенности. Формирование организационного знания, формирование системы принятия решения. . Снижение финансовых рисков, получение конкурентных преимуществ, оценка маркетинговой средой, разработка и координация стратегии ит.д. Степень доступа и обеспечение качества получаемой бизнес-информации. Основные функции бизнес-информации. Получение власти и средств воздействия на других; контроль и оценки производительности и эффективности своей фирмы. Информационная и экономическая эффективность компании: зависимость и проблемы реализации.

Тема 2. Различные критерии классификации бизнес-информации. Внешняя и внутренняя информация.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Критерий классификации по размещению источника информации; Рыночная информация, ее структура и содержание, влияние на разработку новых продуктов, маркетинговое планирование, планирование коммуникаций и рекламы, решения об экспорте, а также общие стратегические решения. Информация о конкурентах, ее труднодоступность и чрезвычайная необходимость, этика и промышленный шпионаж при поиске источников информации о конкурентах. Макроэкономическая и геополитическая информация, ее решающая роль при разработке долгосрочной стратегии.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Критерий классификации по размещению источника информации; критерий бизнес-информации по ее предназначению, в соответствии с достигаемой цели, Классификация информационных бизнес-продуктов, мировой и государственный рынок информационных услуг, всевозможные базы данных ресурсов регионов и государств. Информация о поставщиках, ее роль и при разработке новых продуктов и при расчете практических результатов, влияние на издержки, надежность, качество и время доставки. Внешняя финансовая информация и ее влияние на структуру капитала компании. Информация о регулировании и налогообложении как условия регулирования и соблюдения правовых норм в деятельности компании.

Тема 3. Процесс сбора информации. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Источники бизнес -информации Первичная информация, полученная в результате исследования или анализа, инициированного фирмой; вторичная, полученной из каких-то уже имеющихся источников. Характер доступа к вторичным источникам. Эти источникам: публичные, доступные для любого исследователя; частные, составляющие собственность определенной компании или института; подписные, становится доступной для определенного ограниченного круга подписчиков. Стратегии поиска информации. Основные потребители бизнес-информации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Регулярность сбора информации как составная часть бизнеса. Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена. Различные виды информации и соответствующие методы сбора. Маркетинговая и сбытовая информация; финансовая и законодательная информацию и т.д. Сбор информации как процесс.

Тема 4. Ограничения в получении бизнес-информации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Институциональные барьеры в получении информации. Внешняя и внутренняя информационная среда. Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений. экономические и бухгалтерские классификации расходов на информацию. информационные расходы и приобретение или создание информационных активов. обширные потоки информации и использование информационной инфраструктуры, информационные институты и информационные технологии. многочисленные виды материальных затрат, затраты на компьютерную технику, расходные материалы, обучение сотрудников, рекламную деятельность.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Полезность официальной статистики, сокращение эффекта полезности из-за временного лага между описываемыми событиями и публикацией информации. Значение источника информации, его достоверность, возможность использования и обработки. Источники информации будущего и источники причинно-следственных связей событий компании.

Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Зависимость эффективности бизнес-процессов и бизнес-информации. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов. Особенности формирования блока информации о бизнес-процессах.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Визуализация бизнес-процессов для сотрудников компании. Гибкое управление обучением при изменении бизнес-процессов на основе бизнес-информации. Построение профилей должностей и нормирование деятельности для различных категорий сотрудников на основе информации о бизнес-процессах. Основные навыки поиска, анализа, структурирования, хранения и манипуляции. Управление бизнес-информацией как одна из основных функций менеджмента компаний. Управление информацией как получение своевременной, точной и необходимой информации. Сбор, интерпретацию и хранение информации в логической системе компании. ?Информационная перегрузка?. Сложность сбора информации и управления ею. Проблемы выбора информации. Недостаточность методик сбора информации и сужение целей организации, ограничение ее возможностей. Проблема использования полученной информации. ?Управления знаниями? и с управление информацией. Использование информации и повышение конкурентоспособности. Потенциальные выгоды от эффективных информационных и коммуникационных систем, от улучшения процесса обмена информацией, улучшения взаимоотношений с клиентами и поставщиками, оптимизации операций в бизнесе. Механизмы ?трансформации? информации в знание и использования этого знания как имущества.

Тема 6. Методы обработки и анализа бизнес-информации

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Эвристические методы: метод коллективного блокнота, мозговой штурм, приём синектики, кейс-метод. Источники информации о компании в социальных сетях. Поддержка репутации в интернете. создание собственного сайта, профили во всех основных социальных сетях, отслеживание упоминания о компании. Система мониторинга информации с целью управления репутацией, выявления упоминаний бренда в режиме реального времени и используется система мониторинга. Систем мониторинга на рынке.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Традиционные методы: метод сравнения, метод относительных и сравнительных величин, графический метод, метод группировки. Способ детерминированных факторов: способ цепных подстановок, способ абсолютных разниц, способ относительных разниц. Способы стохастического факторного анализа: корреляционно-регрессионный анализ, дисперсионный анализ, компонентный анализ, многомерный факторный анализ. Способы оптимизированных показателей: экономико-математические методы, программирование, теория массового обследования, теория игр, исследование операций

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Се-мestr	Неде-ля семе-стра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основные понятия предмета исследования. основные характеристики бизнес-информации.	3	1	подготовка к устному опросу	8	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Различные критерии классификации бизнес-информации. Внешняя и внутренняя информация.	3	3	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
3.	Тема 3. Процесс сбора информации. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:	3	6	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
4.	Тема 4. Ограничения в получении бизнес-информации.	3	9	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
5.	Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией	3	10-12	подготовка к письменной работе	10	письменная работа
6.	Тема 6. Методы обработки и анализа бизнес-информации	3	13	подготовка к письменной работе	10	письменная работа
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, "мозговые штурмы", работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).

5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.

6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.

7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.

8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

В ходе обучения применяются различные методы, а также их возможные комбинации. Наряду с обычными семинарами и лекциями студенты участвуют в практикумах и тренингах по финансовому и управленческому учету, финансовому управлению и инвестиционному анализу, деловым играм (по фондовым операциям, инвестиционному проектированию, фьючерсной торговле и др.); по ряду базовых дисциплин активно применяются метод анализа конкретных ситуаций (case study method) и мультимедийные презентации. Обсуждаются деловые ситуации, приобретаются практические навыки и вырабатываются совместные рекомендации по совершенствованию практики корпоративного управления в компании.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Основные понятия предмета исследования. основные характеристики бизнес-информации.

устный опрос , примерные вопросы:

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Информация как стратегический ресурс. Основные цели сбора и анализа бизнес-информации. Минимизация уровня неопределенности. Информация и формирование организационного знания

Тема 2. Различные критерии классификации бизнес-информации. Внешняя и внутренняя информация.

устный опрос , примерные вопросы:

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Выделить критерии классификации информации по размещению источника информации. Оценить достоверность источника информации по критериям достоверности в отечественной практике

Тема 3. Процесс сбора информации. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:

устный опрос , примерные вопросы:

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: постоянство и осознанность процесса сбора информации. Регулярность сбора информации как составная часть бизнеса. Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена.

Тема 4. Ограничения в получении бизнес-информации.

устный опрос , примерные вопросы:

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений. сокращение эффекта полезности из-за временного лага между описываемыми событиями и публикацией информации.

Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией

письменная работа , примерные вопросы:

Обозначить принципы взаимосвязи бизнес-процессов.

Тема 6. Методы обработки и анализа бизнес-информации

письменная работа , примерные вопросы:

Каковы основные принципы обработки бизнес-информации?

Итоговая форма контроля

зачет (в 3 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

Планируется проведение тестовых заданий, кейсов в соответствии с нижеприведенной тематикой.

1. Необходимость и доступность бизнес -информации для эффективного функционирования бизнеса. Информация как стратегический ресурс.
2. Основные цели сбора и анализа бизнес-информации.
3. Информационная и экономическая эффективность компании: зависимость и проблемы реализации.
4. Основные характеристики бизнес-информации.
5. Стоимость и конкретность получаемой информации, надежность и гарантии достоверности информации. Прямая зависимость между степенью конкретности информации и стоимостью ее получения.
6. Оценка надежности информации (с заданием допустимой погрешности); оценка источника и срока актуальности информации
7. Репутация источника бизнес-информации.
8. Распространенность источников бизнес-информации: правительственные учреждения; торговые ассоциации; компании, занимающиеся частными исследованиями и информацией; газеты и журналы; службы бизнес-информации; базы данных в режиме онлайн.
9. Услуги по поиску специальной и детализированной информации на основе подписки или продажи.
10. Различные критерии классификации бизнес-информации.
11. Внешняя бизнес-информация в деятельности компании.
12. Внутренняя бизнес-информация в деятельности компании.
13. Процесс сбора информации.
14. Активный сбор информации, фокус на конкретном решении или событии;
15. Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена. Различные виды информации и соответствующие методы сбора.
16. Источники бизнес-информации. Первичная информация
17. Характер доступа к вторичным источникам бизнес-информации.
18. Стратегии поиска информации.
19. Основные условия сбора бизнес-информации: сбор реальных, экономических, детерминистских и безусловных фактов.
20. Проблема релевантности при сборе бизнес- информации.
21. Эффективное использование "эффекта неопределенности" информации при формировании возможности дивергенции и направлений дальнейшего развития компании.
22. Несоответствие между бизнес-информацией (информацией фактом) и деловым знанием (решением- интуицией)
23. Базовые условия обеспечения эффективности управления бизнес-информацией;
24. Институциональные барьеры в получении информации
25. Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений.

26. Источники информации будущего и источники причинно-следственных связей событий компании.
27. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации.
28. Особенности формирования блока информации о бизнес-процессах.
29. Построение профилей должностей и нормирование деятельности для различных категорий сотрудников на основе информации о бизнес-процессах.
30. Основные навыки поиска, анализа, структурирования, хранения и манипуляции.
31. Управление информацией как получение своевременной, точной и необходимой информации.
32. Информационная перегрузка.
33. "Управления знаниями" и управление информацией. Механизмы "трансформации" информации в знание и использования этого знания как имущества.
34. Использование информации и повышение конкурентоспособности.
35. Эвристические методы: метод коллективного блокнота, мозговой штурм, приём синектики, кейс-метод.
36. Традиционные методы: метод сравнения, метод относительных и сравнительных величин, графический метод, метод группировки.
37. Способ детерминированных факторов: способ цепных подстановок, способ абсолютных разниц, способ относительных разниц.
38. Способы стохастического факторного анализа: корреляционно-регрессионный анализ, дисперсионный анализ, компонентный анализ, многомерный факторный анализ.
39. Способы оптимизированных показателей: экономико-математические методы, программирование, теория массового обслуживания, теория игр, исследование операций.

7.1. Основная литература:

1. Управление информацией и знаниями в компании: Учебник / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 208 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004842-0, <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=223110>
2. Пупков, А. Н. Управление хранением и обработкой информации в образовательных средах дистанционного обучения [Электронный ресурс] : монография / А. Н. Пупков, Р. Ю. Царев, Д. В. Капулин. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. - 132 с. - ISBN 978-5-7638-2600-5. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492892>
3. Стратегии управления компаниями. От теории к практической разработке и реализации: Учебное пособие / В.И. Грушенко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура). (переплет) ISBN 978-5-16-006721-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405546>

7.2. Дополнительная литература:

- Харин, А.А. Управление развитием инновационной деятельности в регионах России [Электронный ресурс] : монография / А.А. Харин, А.В. Рождественский. - М.: РГУИТП, 2009. - 260 с. - ISBN 978-5-98427-019-9. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=504950>
- Теория процессного управления: Монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 118 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль; Менеджмент). (обложка) ISBN 978-5-16-006400-0, 100 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=375981>
- Организационный дизайн. Решения для корпораций, компаний, предприятий: Мультимедийное уч. пос. / Под ред. В.В. Кондратьева - М.: ИНФРА-М, 2010. - 111 с.: 70x90 1/16 + CD-ROM. - (Управление производством). (п, cd rom) ISBN 978-5-16-004484-4 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=203251>

Корпоративные финансовые решения. Эмпирич. анализ рос. компаний (корпор. фин....):
Моногр. / И.В. Ивашковская и др.; Под науч. ред. И.В. Ивашковской - М.: НИЦ Инфра-М, 2011.
- 281с.: 60x90 1/16 - (Научная мысль). (п) ISBN 978-5-16-005068-3,
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=262451>

7.3. Интернет-ресурсы:

Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

Книги по экономике предприятия - <http://www.smartcat.ru/>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

профессиональный интернет-ресурс по тематике рынков капитала - <http://www.rcb.ru/>

Росбизнесконсалтинг" - информационное агентство - <http://www.rbc.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Методы сбора и анализа бизнес-информации на рынке услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.