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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ "____" _____20___ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление в сфере услуг Б1.Б.15

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Зиганшина З.Р. , Нуртдинов А.Р.
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 949940317

Казань
2017

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) ассистент, б/с Зиганшина З.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , ZR_Ziganshina@mail.ru ; доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , ARNurtdinov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины

Основной целью данного курса становится исследование способности современных организаций к использованию достижений теории и практики современного менеджмента. Курс нацелен на развитие навыков эффективного управления и способности к принятию обоснованных управленческих решений.

Основными задачами становятся:

1. Понимание роли и места услуг в современном менеджменте, значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг.

2. Выделение факторов роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде.

3. Осуществление управления сервисными операциями.

4. Понимание сущность и содержание сервисного менеджмента.

5. Решение проблем сервисного менеджмента.

6. Осуществление сервисное проектирование.

7. изучение основных функций и принципов современной практики управления

8. развитие навыков оценки внешней и внутренней среды организации, используя современные методы диагностики организаций.

9. развитие лидерских качеств, опираясь на концепции взаимодействия soft &hard skills;

10. развитие навыков осуществления коммуникаций и межличностного общения в деловой среде;

11. изучение принципов диагностики организационной культуры, ее оценки во взаимосвязи с эффективностью организации;

12. изучение системы стратегического и оперативного планирования как одной из основных функций менеджмента;

13. изучение совокупности методов принятия решения в условиях определенности, неопределенности и риска.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.15 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Курс 'Управление в сфере услуг' является базовым для студентов, обучающихся по направлению 'Менеджмент'. Рассмотрение проблем управления становится определяющим в подготовке специалистов. Огромное значение приобретает рассмотрение функций управления в сервисных организациях, малых предприятиях, предлагающих широкий спектр услуг населению, организациях, предоставляющих спектр социально-значимых услуг. Существенное внимание уделяется анализу процесса принятия управленческих решений и коммуникаций в организации, проблемам лидерства, оценки организационной культуры и процессу стратегического управления.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основные экономических знаний в различных сферах
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками поиска, анализа и использования нормативно-правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленеческих решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность

уметь использовать нормативные правовые документы в своей деятельности

стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию

осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности

Демонстрировать способность анализировать социальнозначимые проблемы и процессы

Демонстрировать способность учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности

Демонстрировать способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования

Демонстрировать способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления

Демонстрировать способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач и др.

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. Роль и место услуг в современном менеджменте.	3		4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг	3		4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Проектирование эффективного управления	3		4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	3		4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	3		4	4	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	3		4	4	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Современные концепции лидерства.	3		4	4	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Коммуникации в организации.	3		4	4	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Принятие управленческих решений	3		2	2	0	Устный опрос
10.	Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.	3		2	2	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде. Основы теории сервисных процессов и систем. Анализ природы услуг. Управление сервисными операциями. Сервис как процесс.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний.

Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг

лекционное занятие (4 часа(ов)):

революция услуг и смена управленческих парадигм парадигмы менеджмента и смена парадигм. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации. Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

Тема 3. Проектирование эффективного управления

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Функция маркетинга. Функция операций. Функция управления человеческими ресурсами. Исследования и разработки. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.

Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Процессуальные теории мотивации.Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Финансовый контроль в организации. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельность предприятия. Этапы осуществления контрольных функций.

Тема 7. Современные концепции лидерства.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Определение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт. Характерные черты лидера. Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Теория ?путь-цель?. Современные теории лидерства.

Тема 8. Коммуникации в организации.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

Тема 9. Принятие управленческих решений

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Организационное решение. Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений. Модели принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Формирование конкурентных сервисных стратегий организации. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Роль и место услуг в современном					

менеджменте.

3		подготовка к

устному опросу

4	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Проектирование эффективного управления	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
6.	Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
7.	Тема 7. Современные концепции лидерства.	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
8.	Тема 8. Коммуникации в организации.	3		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
9.	Тема 9. Принятие управленческих решений	3		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
10.	Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.	3		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Интерактивные методы обучения

1. Мозговой штурм
2. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)
3. учебные групповые дискуссии

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

Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.

устный опрос , примерные вопросы:

Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний.

Тема 2. Основы менеджмента в сфере услуг

устный опрос , примерные вопросы:

Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

Тема 3. Проектирование эффективного управления

устный опрос , примерные вопросы:

Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.

Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.

устный опрос , примерные вопросы:

Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.

устный опрос , примерные вопросы:

Процессуальные теории мотивации.Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.

устный опрос , примерные вопросы:

Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельность предприятия. Этапы осуществления контрольных функций.

Тема 7. Современные концепции лидерства.

устный опрос , примерные вопросы:

Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф.Фидлера. Теория ?путь-цель?. Современные теории лидерства.

Тема 8. Коммуникации в организации.

устный опрос , примерные вопросы:

Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

Тема 9. Принятие управленческих решений

устный опрос , примерные вопросы:

Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.

устный опрос , примерные вопросы:

Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Сущность и содержание услуг.
2. Свойства услуг.
3. Функции услуг
4. Классификаторы услуг
5. Виды услуг
6. Особенности управления организациями в сфере услуг
6. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации.
7. Формирование лидирующей сервисной организации.
8. Современные тенденции менеджмента. Теория систем.
9. Концепция сопряженных обстоятельств.
10. Новейшие тенденции в менеджменте.
11. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития. Среда прямого воздействия.
12. Среда косвенного воздействия. Экономическая, политическая,
13. технологическая, международная среда.
14. Внутренняя среда организации.
15. Планирование деятельности организации.
16. Миссия и цели организации. Уровни целей в организации.
17. Стратегические цели организации и система стратегического планирования.
18. Тактические и операционные цели. Система оперативного планирование
19. Этапы процесса планирования эффективность системы планирования деятельности компании.
20. Специализация при выполнении работ. Виды специализации.
21. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации.
22. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации.
25. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур.
26. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А.Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлеланда.
27. Процессуальные теории мотивации.Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера.
28. Контроль в организации. Виды контроля в организации
29. Основные теории лидерства. Теория черт.
30. Поведенческие подходы к исследованию проблемы лидерства.
31. Ситуационные подходы к исследованию проблемы лидерства.
32. Коммуникации в организации.
33. Принятие управленческих решений
34. Концепция стратегического управления
35. Основные характеристики организационной культуры
36. Стратегическое развитие сервисных организаций.

37. Формирование конкурентных сервисных стратегий организации.
38. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации.
39. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий.
40. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций.
41. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций.
42. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг.
43. Характеристика глобальных сервисных стратегий.
44. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами.
45. Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

7.1. Основная литература:

Управление персоналом организации: практикум, Кибанов, А.Я., 2008г.

Эффективное корпоративное управление (на современном этапе развития экономики РФ), Михайлов, Дмитрий Михайлович, 2010г.

Теория управления: Учебное пособие / Л.А. Бурганова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420256

Маркетинг товаров и услуг: Учебное пособие / А.В. Лукина. - 2-е изд., доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=412829

Теория менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406197

7.2. Дополнительная литература:

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновац.подходы:Моногр./Христофоров А.В.,Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИЦ РИОР,НИЦ ИНФРА-М,2015.-159 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=528057

Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс] / И. В. Малофеев. - М.: Дашков и К, 2013. - 176 с.

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415548

Теория менеджмента: теория организации: Учебное пособие / Л.А. Жигун. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=443056.

7.3. Интернет-ресурсы:

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Маркетинг. Менеджмент - www.marketing-magazine.ru

Менеджмент в России и за рубежом - www.mavriz.ru

Финансовый менеджмент - www.finman.ru

Электронная библиотека онлайн - www.elobook.com

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление в сфере услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):
Зиганшина З.Р. _____
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.