

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

Организация и планирование деятельности сервисных компаний Б1.В.ДВ.3

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Бердникова О.А., Зиганшина З.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 9499617

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) Бердникова О.А. , OABerdnikova@kpfu.ru ; ассистент, б/с Зиганшина З.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , ZRUrazmetova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса 'Организация и планирование деятельности предприятий сервиса' является формирование у студентов теоретических знаний в области сферы услуг. Главной целью курса является формирование представления о текущих тенденциях и проблемах в сфере услуг.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.3 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

данная дисциплина относится к базовой (общепрофессиональной) части.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК - 14 (общекультурные компетенции)	участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности
ОК-10 (общекультурные компетенции)	осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений
ПК-9 (профессиональные компетенции)	к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору материальных ресурсов и технических средств для его реализации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- характеристики услуг и их место в экономической системе;
- классификацию видов деятельности в сфере услуг;
- эволюцию сферы услуг в Российской Федерации;
- специфику функционирования рынка услуг;
- основы стратегического управления маркетингом в сфере услуг;
- особенности формирования конкурентных преимуществ в сфере услуг.

2. должен уметь:

- проводить анализ рынка услуг в регионе.
- проектировать работу организации сферы услуг.

- формировать ресурсы производства конкретных видов услуг.
- определять особенности поведения потребителей на рынке деловых и досуговых услуг.
- разрабатывать комплекс продвижения конкретной услуги.

3. должен владеть:

методикой подбора персонала для организаций сферы услуг

4. должен демонстрировать способность и готовность:

должен демонстрировать способность и готовность:

навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 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. Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.	5	2	3	3	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.	5	2	3	3	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.	5	2	3	3	0	Письменная работа
4.	Тема 4. Тема 4. Организация обслуживания потребителей.	5	4	3	3	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	5	4	3	3	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	
6.	Тема 6. Тема 6. Планирование деятельности предприятия.	5	4	3	3	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.

практическое занятие (3 часа(ов)):

контрольная работа

Тема 2. Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

практическое занятие (3 часа(ов)):

устный опрос

Тема 3. Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

практическое занятие (3 часа(ов)):

письменная работа

Тема 4. Тема 4. Организация обслуживания потребителей.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя

практическое занятие (3 часа(ов)):

устный опрос

Тема 5. Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда

практическое занятие (3 часа(ов)):

устный опрос

Тема 6. Тема 6. Планирование деятельности предприятия.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия. Основы бизнес ? планирования на предприятиях сферы услуг.

практическое занятие (3 часа(ов)):

контрольная работа

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. Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.	5	2	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
2.	Тема 2. Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.	5	2	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.	5	2	подготовка к письменной работе	7	письменная работа
4.	Тема 4. Тема 4. Организация обслуживания потребителей.	5	4	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
5.	Тема 5. Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	5	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Планирование деятельности предприятия.	5	4	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Процесс изучения дисциплины 'рынок сервис деятельности' включает в себя проведение лекционных занятий в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентации в программе Power Point, электронный планшет, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение и обучения являются контрольные работы по ключевым темам читаемой дисциплины. Особенное место при чтении курса

занимают практические занятия. На практических занятиях при освоении новой темы студентам выдаются задания направленные на закрепление практических навыков в данной предметной области. За выполнение задания студентам выставляются баллы. В конце семестра набранные баллы суммируются, студенты пишут контрольный тест на проверку закрепления практических знаний и умений, балл по которым также прибавляется к общему количеству баллов по текущему внутрисеместровому контролю (согласно балльно-рейтинговой системе оценки знаний).
Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных

часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций лидеров финансового менеджмента России и финансовых департаментов ведущих российских и зарубежных компаний.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение Интернет-ресурсов;
- выполнение контрольной работы;
- индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
- работу с компьютерными обучающимися программами (КОПР);

Формой итогового контроля знаний студентов является письменный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения управленческих задач, выполняемых финансовым менеджером.

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

Тема 1. Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.

контрольная работа, примерные вопросы:

Что такое производственный процесс? 2. Какова структура производственного процесса? 3. Что включают в себя понятия ?технологический процесс?, ?вспомогательный процесс?? 4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов? 5. Какова структура процесса оказания услуг? 6. Что такое специализация производства? 7. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса? 8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса? 9. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады? 10. Что означает размещение производственного процесса во времени? 11. Что такое длительность производственного цикла? 12. Что такое время оказания услуг? 13. Какова структура длительности производственного цикла? 14. Какие факторы влияют на время оказания услуг? 15. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла? 16. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

Тема 2. Тема 2. Основы организации деятельности предприятия.

устный опрос, примерные вопросы:

Что такое предприятие? 2. Какими признаками характеризуется предприятие? 3. По каким признакам можно классифицировать типы предприятий? 4. Каковы виды юридических лиц в соответствии с Гражданским кодексом РФ? 5. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса? 6. Какую подготовительную работу нужно провести при организации нового предприятия? 7. Какие учредительные документы разрабатываются на предприятии? 8. Порядок разработки устава предприятия. 9. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса. 10. Каковы составляющие модели предприятия как открытой производственной системы? 11. Что такое структура предприятия? 12. Что такое производственно-административная структура предприятия? 13. Что такое производственно-технологическая структура предприятия? 14. Какие факторы влияют на структуру предприятия? 15. Каковы способы реорганизации предприятия? 16. В каких случаях происходит ликвидация предприятия? 17. Каков порядок ликвидации предприятия? 18. Каков порядок расчета ликвидируемого предприятия с кредиторами?

Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.

письменная работа, примерные вопросы:

1. Каковы основные типы производства? 2. Какова характеристика основных методов организации производства? 3. В чем преимущества и недостатки массового производства? 4. Каковы положительные и негативные черты серийного производства? 5. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного типа производства? 6. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства? 7. Что такое бригадно-операционный метод? 8. В чем суть индивидуального метода организации производства? 9. Какие функции выполняет организация труда? 10. Что такое разделение труда и какие его формы используются? 11. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда? 12. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии? 13. Какие методы установления норм труда используются? 14. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?

Тема 4. Организация обслуживания потребителей.

контрольная работа, примерные вопросы:

1. Дайте определение понятиям «качество продукции», «качество услуги». 2. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги? 3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции? 4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг? 5. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг? 6. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг? 7. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях? 8. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием? 9. Что такое система управления качеством? 10. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?

Тема 5. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

устный опрос, примерные вопросы:

Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги? 2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей? 3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге? 4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса? 5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов? Как классифицируются виды выполняемых услуг? 7. Что характеризует отраслевая группа услуг? 8. Что понимается под формой обслуживания клиента? 9. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса? 10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

Тема 6. Планирование деятельности предприятия.

контрольная работа, примерные вопросы:

1. В чем суть понятия ?качество труда?? 2. Какие характеристики используются для оценки качества труда? 3. На каких принципах строится организация оплаты труда? 4. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений? 5. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда? 6. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы? 7. Какие элементы включает в себя тарифная система? 8. Что характеризует тарифно-квалификационный справочник? 9. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время? 10. Что такое бестарифный вариант оплаты труда? 11. В чем суть комиссионной оплаты труда? 12. Что такое смешанная форма оплаты труда? 13. Какие разновидности сдельной формы оплаты труда используются? 14. Как образуется коллективный заработок в производственной бригаде? 15. Какими могут быть объекты распределения коллективного заработка? 16. Какие методы распределения коллективного заработка используются? 17. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, трудового вклада, деловой активности? 18. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда? 19. Какие элементы включаются в состав системы премирования? 20. Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сферы сервиса? 21. Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса? 22. В чем смысл системы ?плавающих окладов? для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия.
6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
7. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
8. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия.
6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
7. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
8. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.

7.1. Основная литература:

Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 448 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415588>

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>

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:

Управление изменениями: Учебник/Кожевина О. В. - 2 изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458434>

Бизнес-анализ деятельности организации: Учебник / Л.Н.Усенко, Ю.Г.Чернышева, Л.В.Гончарова; Под ред. Л.Н.Усенко - М:Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М,2013-560с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415581>

Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров; Под общ. ред. А.К. Казанцева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 478 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369426>

Управление персоналом организации: Учебное пособие / О.В. Евтихов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 297 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=446364>

7.3. Интернет-ресурсы:

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

Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/window/>

Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - <http://katalog.iot.ru/>

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

Российский общеобразовательный портал - <http://www.school.edu.ru/default.asp>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Организация и планирование деятельности сервисных компаний" 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 оборудование 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.

Освоение дисциплины "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса" 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 оборудование 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.

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 100100.62 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

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. _____

Бердникова О.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.