

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

Государственные услуги: управление эффективностью Б1.В.ДВ.7

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Мишакин Т.С.

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 949960217

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) доцент, к.н. Мишакин Т.С. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Timur.Mishakin@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины 'Государственные услуги: управление эффективностью' является ознакомление студентов с теоретическими основами и существующей практикой оценки эффективности государственного и муниципального управления как в зарубежных странах, так и в России.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.7 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел 'Б1.В.ДВ.21 Дисциплины (модули)' основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 'Менеджмент (Менеджмент сферы услуг)' и

относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, в 7 семестре.

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 занимать активную гражданскую позицию
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-6 (профессиональные компетенции)	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

- способностью занимать активную гражданскую позицию
- владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
- владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью

организаций

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 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. Общетеоретические вопросы эффективности государственного и муниципального управления	7		2	2	0	
2.	Тема 2. Исторические корни идей эффективности государственного и муниципального Управления	7		4	4	0	
3.	Тема 3. Измерение производительности и эффективности государственного и муниципального управления	7		2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
4.	Тема 4. Виды эффективности. Концептуальные модели эффективности государственного и муниципального управления. Показатели эффективности и результативности деятельности органов власти	7		4	4	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Международная практика определения эффективности государственного и муниципального управления	7		2	2	0	
6.	Тема 6. Отечественная практика определения эффективности государственного и муниципального управления	7		2	2	0	
7.	Тема 7. Факторы повышения эффективности государственного и муниципального управления	7		2	2	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Общетеоретические вопросы эффективности государственного и муниципального управления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Специфика государственного и муниципального управления. Признаки государственного и муниципального управления. Ученые-исследователи в сфере оценки эффективности государственного и муниципального управления (М.Хольцер, Мэри Е.Гай, Даниэль В. Мартин, Ф.Шамхалов, Г.Атаманчук, В.Игнатов).

практическое занятие (2 часа(ов)):

Теоретико-методологические подходы к определению сущности эффективности: подход, основанный на концепции лидерства, подход, развивающий теорию веберовской рациональной бюрократии, подход к эффективности деятельности, связанный с теорией жизненных циклов, концепция профессионализма, экономический подход, экологический подход, подход, основанный на концепции управления качеством.

Тема 2. Исторические корни идей эффективности государственного и муниципального Управления

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Оценка производительности и эффективности в древности и Средневековье. Начало разработки проблемы производительности и эффективности. Разграничение политики и государственного управления (подходы Ф. Гуднюю, Д. Гричлоу). Проблемы автономности и взаимосвязи политики и государственного управления в XX вв. (У.Л.Бок, Жан-Лоран Розенталь). Трансформация подходов к оценке взаимоотношений политики и государственного управления (середина XX в).

практическое занятие (4 часа(ов)):

Программа повышения производительности правительства М.Хольцера. Человеческий фактор в контексте эффективности государственного управления.

Тема 3. Измерение производительности и эффективности государственного и муниципального управления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Разработка американскими исследователями критериев оценки производительности и эффективности. Тейлоризм. Исторический экскурс по вопросу создания комитетов и бюро в США. Тенденции в разработке проблемы производительности и эффективности государственного и муниципального управления в 70-80-х гг. XX в. Последствия реформы гражданской службы в США (1976 г.). Политика Г. Такмана.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Программы повышения производительности и эффективности Р. Рейгана: принципы, преимущества и недостатки

Тема 4. Виды эффективности. Концептуальные модели эффективности государственного и муниципального управления. Показатели эффективности и результативности деятельности органов власти

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Концептуальные модели эффективности государственного и муниципального управления. Показатели эффективности и результативности деятельности органов власти. Виды эффективности. Социальная эффективность как важнейший показатель деятельности государственных и муниципальных органов. Общая социальная эффективность. Специальная социальная эффективность. Конкретная социальная эффективность. Аспекты организационной эффективности: функциональный, структурный, организационно-институциональный аспект.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Концептуальные модели эффективности. Системно-ресурсная. Целевая модель. Модель удовлетворенности участника. Комплексная модель. Модель, содержащая противоречия. Модель, предложенная Р.Лайкертом.

Тема 5. Международная практика определения эффективности государственного и муниципального управления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные понятия: показатели эффективности государственного и муниципального управления, критерии и оценка эффективности государственного и муниципального управления. Методология определения эффективности государственного и муниципального управления: межстрановые (международные) методики оценки качества государственного управления, национальные методики оценки эффективности государственного управления. Интегральный показатель государственного управления (Governance Research Indicator Country Snap-shot GRICS).

практическое занятие (2 часа(ов)):

Показатели оценки качества целей и прогресса реформ в стране (ОЭСР). Показатели кредитоспособности страны, инвестиционный рейтинг (международные рейтинговые агентства Standart and Poor`s, Moodis, инвестиционное агентство Fitch и др.). Показатели WBES. Показатели, полученные в результате обследования предприятий в странах с переходной экономикой (BEEPS). Индекс восприятия коррупции организации Transparency International. Барометр мировой коррупции организации Transparency International. Индекс экономической свободы организации Heritage Foundation. Индекс непрозрачности (Opacity index). Показатели эффективности государственного управления, измеряемые на основе обследований государственных служащих и населения (World Bank, Bank of Netherlands). Индекс конкурентоспособности (Фонд IMD). Показатель свободы прессы (Reporters Without Borders). Индекс развития человеческого потенциала (Комитет развития ООН). The Common Assessment Framework (ООС/CAF). Оценка на основе базовых показателей (Benchmarking).

Тема 6. Отечественная практика определения эффективности государственного и муниципального управления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Оценка качества государственного управления в современной России на федеральном уровне. Механизмы мониторинга работы органов ОИВ федерального уровня. Приоритетные национальные проекты России: направления, основные этапы, результаты. Образование. Здоровье. Доступное жилье. Развитие ПАК, Федеральные национальные программы России: цели, задачи, этапы, результаты. Развитие социальной инфраструктуры. Развитие транспортной инфраструктуры. Безопасность и экология. Развитие науки и технологий. Развитие регионов. Развитие государственных институтов. Эффективность деятельности Полномочных представителей Президента Российской Федерации, Советов. Оценка деятельности региональных властей экспертными советами при Полномочных представителях Президента Российской Федерации. Эффективность государственного управления с точки зрения этнополитической конфликтологии. Независимые инструменты оценки и мониторинга государственного управления: Рейтинг прозрачности госзакупок

практическое занятие (2 часа(ов)):

Рейтинг информационных ресурсов органов государственной власти (Институт развития свободы информации); Рейтинг демократичности выборов в регионах (Независимый институт выборов); ЯН-индекс оценки и мониторинга публичной политики (Институт системного анализа РАН). Оценка качества управления в современной России на региональном и муниципальном уровне. Особенности мониторинга эффективности работы региональных ОИВ. Рейтинги, проводимые негосударственными организациями (Программа развития ООН, АК&М? и Эксперт РА? и т.д.).

Тема 7. Факторы повышения эффективности государственного и муниципального управления

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Методы, средства программы, предлагаемые для повышения эффективности государственного управления в мире. Различия в поведении и выборе в рыночной и государственных сферах. Различия в деятельности государственных и частных организациях. Приватизация и децентрализация государственных услуг как фактор повышения эффективности государственного управления.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Приватизация и децентрализация государственных услуг как фактор повышения эффективности государственного управления. Роль и значение государственно-частного партнерства с точки зрения повышения эффективности государственного и муниципального управления.

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
4.	Тема 4. Виды эффективности. Концептуальные модели эффективности государственного и муниципального управления. Показатели эффективности и результативности деятельности органов власти	7		подготовка к контрольной работе	16	контрольная работа
7.	Тема 7. Факторы повышения эффективности государственного и муниципального управления	7		подготовка к контрольной работе	20	контрольная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Лекции. Часть лекций проходит в классической информационной форме. Наиболее интересные темы (их перечень обговаривается со студентами) выносятся на обсуждение в рамках проблемной лекции. Студенты предлагают свои решения предложенной научной проблемы. Предполагается дискуссия и диалог студентов и преподавателя, разбор конкретных ситуаций.

Практические занятия. На практических занятиях студенты обсуждают предлагаемые им вопросы. Часть практических занятий проводится в форме диалога. Также при подготовке к отдельным практическим занятиям студенты могут формировать исследовательские группы для более глубокого изучения той или иной научной проблемы. В конце практического занятия предполагается устный опрос.

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

Тема 1. Общетеоретические вопросы эффективности государственного и муниципального управления

Тема 2. Исторические корни идей эффективности государственного и муниципального Управления

Тема 3. Измерение производительности и эффективности государственного и муниципального управления

Тема 4. Виды эффективности. Концептуальные модели эффективности государственного и муниципального управления. Показатели эффективности и результативности деятельности органов власти

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Каким образом можно измерить все виды эффективности. Изучить практику зарубежных стран и привести примеры. 2. Раскройте сущность социальной эффективности: принципы, показатели, оценка. 3. Концептуальные модели эффективности. Анализ моделей и адаптация к российской действительности.

Тема 5. Международная практика определения эффективности государственного и муниципального управления

Тема 6. Отечественная практика определения эффективности государственного и муниципального управления

Тема 7. Факторы повышения эффективности государственного и муниципального управления

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Каковы различия в деятельности и оценке эффективности в государственных и частных организациях? 2. Какие существуют методы, средства и программы повышения производительности и эффективности государственного и муниципального управления? Провести сравнительный анализ методов и программ стран Европы, США, стран Азии и России. 3. Каковы сущность и предназначение приватизации в системе государственного управления?

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Первые работы, в которых затрагивалась проблема производительности и эффективности.
2. Охарактеризуйте основные этапы истории оценки эффективности государственного управления в США.
3. Основные понятия: эффективность, эффективность государственного и муниципального управления, показатели эффективности.
4. Критерии производительности и эффективности.
5. Можно ли отделить политику от государственного и муниципального управления?
6. Роль человеческого фактора в повышении производительности и эффективности.
7. Сравнительный анализ политики Г.Такмана и Р.Рейгана в сфере повышения производительности/эффективности деятельности государственного аппарата.
8. Обозначить проблемы, возникающие в процессе оценки производительности и эффективности государственного управления.
9. Виды эффективности. Каким образом можно измерить все виды эффективности?
10. Раскройте сущность социальной эффективности: принципы, показатели, оценка.
11. Анализ концептуальных моделей эффективности.
12. Анализ концептуальных моделей и адаптация к российской действительности.
13. Интегральный показатель го управления (Governance Research Indicator Country Snapshot - GRICS).
14. Показатели оценки качества целей и прогресса реформ в стране (ОЭСР).
15. Показатели кредитоспособности страны, инвестиционный рейтинг (международные рейтинговые агентства Standart and Poor`s, Moodis , инвестиционное агенство Fitch и др.).
16. Показатели WBES.
17. Показатели, полученные в результате обследования предприятий в странах с переходной экономикой (BEEPS). Государственный университет - Высшая школа экономики
18. Индекс восприятия коррупции организации "Transparency International".
19. Барометр мировой коррупции организации "Transparency International".
20. Индекс экономической свободы организации "Heritage Foundation".
21. Индекс непрозрачности (Opacity index).
22. Показатели эффективности государственного управления, измеряемые на основе

- обследований государственных служащих и населения (World Bank, Bank of Netherlands).
23. Индекс конкурентоспособности (Фонд IMD).
 24. Показатель свободы прессы (Reporters Without Borders).
 25. Индекс развития человеческого потенциала (Комитет развития ООН).
 26. Оценка эффективности The Common Assessment Framework (ООС/CAF).
 27. Оценка на основе базовых показателей (Benchmarking).
 28. Анализ статистических данных по основным международным рейтингам за последние три года.
 29. Сравнительный анализ национальных методик оценки эффективности государственного управления.
 30. Сравнительный анализ национальных методик оценки эффективности муниципального управления.
 31. Каковы различия в деятельности и оценке эффективности в государственных и частных организациях?
 32. Какие существуют методы, средства и программы повышения производительности и эффективности государственного управления в мировой практике?
 33. Методы и программы повышения эффективности государственного управления?
 34. Методы и программы повышения эффективности деятельности муниципальных властей?

7.1. Основная литература:

- Козырев Г. И. Политическая социология: Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=398059> (ЭБС 'Знаниум').
- Тавокин, Е. П. Управление - социальное управление - социология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. П. Тавокин. - М.: Либроком, 2010. - 256 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=374257> (ЭБС 'Знаниум').

7.2. Дополнительная литература:

- Попов Л. Л. Государственное управление в России и зарубежных странах: административно-правовые аспекты: Монография / Л.Л. Попов и др.; Под ред. Л.Л. Попова - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2012. - 320 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=317711> (ЭБС 'Знаниум').

7.3. Интернет-ресурсы:

- Официальный сайт Министерства регионального развития РФ - <http://minregion.ru>
Официальный сайт Правительства Республики Татарстан - <http://prav.tatarstan.ru>
Официальный сайт Правительства РФ - <http://www.government.ru>
Сайт ?Приоритетные национальные проекты и демографическая политика? - <http://www.rost.ru>
Сайт Центр прикладной экономики - <http://a-econom.com>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Государственные услуги: управление эффективностью" 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 "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

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, audi, 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.

Кроме указанного, для реализации данной программы используются:

- учебная аудитория;
- проектор мультимедиа;
- компьютер.

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):

Мишакин Т.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.