

20/13

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 Высшего образования
 «Владимирский государственный университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по УМР

А.А. Панфилов

«26/» ноября

2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент в сервисе»

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Программа подготовки «Социально-культурный сервис»

Уровень высшего образования Бакалавриат

(бакалавр, магистр, дипломированный специалист)

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
4	144/4	36	36		45	Курсовая, экс. (27)
Итого	144/4	36	36		45	Курсовая, экс. (27)

Владимир, 2015 г.

Handwritten signature

1. Цели освоения дисциплины.

Курс «Менеджмент в сервисе» входит в число курсов, читаемых студентам специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Он необходим для углубленной теоретической и практической подготовки по комплексу профилирующих дисциплин. В методологическом отношении изучение данной дисциплины направлено на формирование у будущих специалистов целостной системы знаний об управлении.

Цель курса – дать комплекс теоретических и практических знаний по организации и функционированию управленческого механизма, сформировать у студентов представление о природе менеджмента, использовании законов и принципов менеджмента в организационной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

В программу входят разделы, являющиеся ключевыми для понимания концепции менеджмента, как части народнохозяйственного комплекса, а также разделы, несущие более специфическую нагрузку для понимания особенностей управления хозяйствующими субъектами.

Дисциплина «**Менеджмент в сервисе**» (М2.В3.1), согласно учебному плану, относится к вариативной части дисциплин цикла М2 «Профессиональный цикл».

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующей дисциплины «Сервисология», «Сервисная деятельность»

Требования к знаниям и умениям и готовностям обучающегося, полученным при освоении данной дисциплины и необходимым для освоения последующей дисциплин «Маркетинг», «Экономический анализ на предприятиях сервиса»

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- Методы проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса (ПК-3)

2) Уметь :

- Использовать технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- Проводить экспертизы и диагностики объектов сервиса (ПК-3)

3) Владеть:

- Технологиями процесса сервиса, системами клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- Навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);

4. Структура и содержание дисциплины «*Менеджмент в сервисе*».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 72 часа аудиторной работы, в т. ч. лекций 36 часов, семинарских (практических) занятий – 36 часов, самостоятельной работы в объеме 45 часов, экзамен. 4 зачетных единицы. Всего 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Тема 1. Управление и работа	4		2	2			4		1.0/67	

2	Тема 2. Развитие менеджмента	4		2	2			2		1.0/67	Тестовые задания
3	Тема 3. Организационная среда и эффективность.	4		1	2			4		1.0/67	
4	Тема 4. Этический и социальный контекст	4		1	2			4		1.0/67	
5	Тема 5. Глобальный контекст менеджмента	4		1	2			3		0.5/33	Рейтинг-контроль №1
6	Тема 6. Управление целями организации и планирование	4		2	2,5			2,5		2.0/57	
7	Тема 7. Стратегия управления и стратегическое планирование	4		2	2,5			2,5		2.0/57	
8	Тема 8. Принятие управленческих решений.	4		2	2			4		2.0/67	Выполнение творческого задания
9	Тема 9 Компоненты структуры организации	4		1	1			3		1.5/67	
10	Тема 10. Управление проектированием организации	4		2	2,5			2,5		2.0/57	

11	Тема 11. Управление изменениями в организации	4		2	2			2		2.0/67	Рейтинг- контроль №2
12	Тема 12. Управление трудовыми ресурсами	4		2	2			2		2.0/67	
13	Тема 13 Мотивация деятельности служащих	4		2	2,5			2,5		3.0/86	Выполнение творческого задания
14	Тема 14 Лидерство и влияние	4		1	1			1		1.5/100	
15	Тема 15 Управление межличностн ыми и групповыми процессами	4		2	2			2		2.0/67	Выполнение творческого задания
16	Тема 16 Управление связями в организации	4		2	2			2		2.0/67	
17	Тема 17 Сущность контроля Контроль в организации	4		2	2			2		1.0/33	
18	Тема 18 Управление производство м, производител ьностью и качеством	4		3	2,5			2,5		3.0/75	Тестовые задания

19	Тема 19 Управление технологией Технология и организация Творчество и инновации	4	2	2,5	2,5	3.0/86		
20	Тема 20. Управление информационными системами	4	2	2	2	Курс. раб	1/33	Рейтинг-контроль №3
Всего			36	36	45	К.р	34/64	

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Σ общее число компетенций		
		Опк-2	ПК-3	
Тема 1. Управление и работа менеджера	8	+	+	2
Тема 2. Развитие менеджмента	6	+	+	2
Тема 3. Организационная среда и эффективность	7	+	+	2
Тема 4. Этический и социальный контекст	7	+	+	2
Тема 5. Глобальный контекст менеджмента	6	+	+	2
Тема 6. Управление целями организации и планирование	8,5	+	+	2
Тема 7. Стратегия управления и стратегическое планирование	8,5	+	+	2
Тема 8. Принятие управленческих	8	+	+	2

решений.				
Тема 9 Компоненты структуры организации	5	+	+	2
Тема 10. Управление проектированием организации	8,5	+	+	2
Тема 11. Управление изменениями в организации	8	+	+	2
Тема 12. Управление трудовыми ресурсами	8	+	+	2
Тема 13 Мотивация деятельности служащих	7,5	+	+	2
Тема 14 Лидерство и влияние	4	+	+	2
Тема 15 Управление межличностными и групповыми процессами	8	+	+	2
Тема 16 Управление связями в организации	8	+	+	2
Тема 17 Сущность контроля Контроль в организации	8	+	+	2
Тема 18 Управление производством, производительностью и качеством	9,5	+	+	2
Тема 19 Управление технологией Технология и организация Творчество и инновации	8,5	+	+	2
Тема 20. Управление информационными системами	8	+	+	2
Экзамен	27			
Итого	144			
Вес компетенции		1	1	

Наименование тем и содержание лекционных занятий

Раздел 1. Введение в менеджмент

Тема 1. Управление и работа менеджера. Понятие управления. Управление в живой и неживой природе. Теория управления: предмет и метод. Процесс управления Планирование и принятие решений Организация: координация деятельности и ресурсов Лидерство: управление людьми Контроль: учет и оценка деятельности. Виды менеджеров Дифференциация по уровням управления Дифференциация по сферам управления. Критические роли и средства. Менеджмент в коммерческих организациях Менеджмент в некоммерческих организациях

Тема 2. Развитие управления. Роль теории и истории управления Исторический контекст управления Предшественники теории управления Классическая перспектива Научный менеджмент Административный менеджмент. Вклад и ограничения классической школы. Поведенческая перспектива. Развитие человеческих отношений Необходимость организационного поведения. Вклад и ограничения поведенческой школы Качественная школа. Операционный менеджмент. Перспективы интеграции Рамки интеграции Современный менеджмент Популярные теории управления Современные направления развития управления.

Раздел 2. Инфраструктура управленческой деятельности.

Тема 3. Организационная среда и эффективность. Природа организационной среды, ее роль. Внутренняя среда организации. Внутренние переменные. Цели организации. Задачи организации. Кадры (персонал, человеческие ресурсы). Управленческий персонал. Структура организации. Технология деятельности организации. Совет директоров Культура организации.

Внешняя среда организации. Внешние переменные. Среда прямого воздействия. Среда косвенного воздействия. Региональная среда. Взаимосвязанность факторов внешней и внутренней сред. Неопределенность и сложность внутренних и внешних переменных. Взаимоотношения организация-среда. Влияние среды на организацию. Отклики организации на изменения в среде и эффективность организации.

Тема 4. Этический и социальный контекст менеджмента. Индивидуальная этика в организации Формирование индивидуальной этики Управленческая этика. Этика в организационном контексте. Социальная ответственность и организация Исторический взгляд на социальную ответственность. Области социальной ответственности Аргументы за и против социальной ответственности Организационные подходы к социальной ответственности Правительство и социальная ответственность. Управление социальной ответственностью. Оценка социальной ответственности

Тема 5. Глобальный контекст менеджмента. Сущность международного бизнеса Структура глобальной экономики Изменения среды международного менеджмента Конкуренция в мировой экономике

Раздел III. Планирование и принятие решений

Тема 6. Управление целями организации и планирование. Процесс планирования. Цели организации. Назначение целей. Виды целей. Ответственность за установление целей. Управление множеством целей. Организационное планирование. Виды планов. Временные рамки для планирования. Ответственность за планирование. Планирование в условиях неопределенности. Тактическое планирование. Развитие тактических планов. Осуществление тактических планов. Оперативное планирование. Управление достижением целей и процессом планирования. Барьеры между достижением целей и планированием и их преодоление

Тема 7. Стратегия управления и стратегическое планирование. Природа стратегического управления. Компоненты стратегии. Уровни стратегии. Формулирование и реализация стратегии. Формулирование стратегии. Стратегические цели. Анализ среды. Ограничения среды и организации. Стратегия на уровне корпорации. Основная стратегия. Бизнес-портфель. Бизнес-стратегия. Адаптационные модели. Конкурентные стратегии Портера. Жизненный цикл продукта. Функциональная стратегия. Стратегия маркетинга. Финансовая стратегия. Продуктовая стратегия. Стратегия в управлении человеческими ресурсами. Стратегия исследований и развития. Реализация стратегии. Реализация посредством структуры. Реализации посредством лидерства. Реализация посредством систем информации и контроля. Реализация посредством человеческих ресурсов. Реализация посредством технологии.

Тема 8. Принятие управленческих решений. Природа выработки управленческого решения. Определение принятия решения. Типы решений. Условия принятия решений. Разумные перспективы развития принятия решений. Классическая модель принятия решения. Шаги рационального процесса принятия решений. Поведенческие аспекты процесса принятия решения. Склонность к риску и принятие решений. Этика и принятие решений. Социальная ответственность менеджера за принимаемые решения. Групповое принятие решений в организации. Формы группового принятия решений. Преимущества и недостатки коллективного принятия решений.

Раздел IV. Организационные отношения в управленческой системе

Тема 9. Компоненты структуры организации. Проектирование блоков организации. Проектирование рабочих мест - выгоды и ограничения

специализации. Альтернативы специализации. Группирование работ - формирование подразделений Рациональное формирование подразделений Общие основы формирования подразделений. Развитие отношений подчиненности. Определение соответствующего типа структуры Процесс делегирования. Децентрализация и централизация. Координация деятельности. Потребность в координации. Методы структурной координации. Дифференциация между позициями. Норма управляемости.

Тема 10. Управление проектированием организации. Универсальные основы проектирования организационной структуры. Бюрократическая модель. Поведенческая модель. Влияние ситуации на структуру организации. Технологическая основа. Среда. Размер организации. Цикл жизни организации. Стратегия и структура организации. Основные формы организационных структур. Функциональная структура. Дивизиональная структура. Проектная и матричная структуры. Смешанные структуры. Проблемы организационной структуры. Управление информацией. Глобальные организации. Адаптация организаций.

Тема 11. Управление изменениями в организации. Природа организационных изменений. Силы для изменений. Планируемая реакция противодействия изменениям. Управление изменением в организации. Преодоление сопротивления изменениям. Развитие организации. Методы развития организации. Эффективность развития организации.

Тема 12. Управление трудовыми ресурсами (УТР). Контекст среды в управлении трудовыми ресурсами Стратегическая важность УТР Юридическая среда УТР Социальные изменения и УТР Привлечение трудовых ресурсов Планирование трудовых ресурсов Найм трудовых ресурсов Основные методы отбора кадров Развитие трудовых ресурсов Переобучение и развитие Оценка исполнения Обратная связь исполнения Обслуживание трудовых ресурсов Определение компенсации Определение прибыли Планирование карьеры Управление трудовыми отношениями

Раздел V. Руководство

Тема 13. Мотивация деятельности служащих. Сущность мотивации. Исторические аспекты мотивации. Индивидуальные человеческие потребности Популярны теории и стратегии мотивации. Использование систем вознаграждения в мотивации деятельности. Влияние поощрений. Проектирование эффективной системы поощрения. Новые подходы к поощрению служащих.

Тема 14. Лидерство и влияние. Сущность лидерства. Поиск характерных черт лидерства. Поведение при лидерстве. Ситуационные

подходы к лидерству. Новые перспективы лидерства. Трансформация лидерств. Политическое поведение в организации. Общее поведение.

Тема 15. Управление межличностными и групповыми процессами. Внутренняя сущность организации. Межличностная динамика и общение. Группы в организации. Типы групп. Стадии развития группы. Характеристики зрелости групп. Распределение ролей. Нормы поведения. Неформальное лидерство. Использование команд в организации. Создание рабочей команды. Управление рабочими командами. Межличностные и межгрупповые конфликты. Причины конфликтов. Управление конфликтами.

Тема 16. Управление связями в организации. Коммуникации и работа менеджера. Определение коммуникаций. Роль коммуникаций в управлении. Процесс связи. Формы межличностного общения. Устные контакты. Письменные контакты. Выбор правильной формы. Формы групповых и организационных связей. Вертикальные связи. Горизонтальные связи. Коммуникационная сеть. Виноградная гроздь. Другие формы связей. Поведенческие элементы коммуникаций. Ощущения (восприятие). Бессловесные контакты. Улучшение эффективности коммуникаций. Препятствия для контактов. Преодоление барьеров для коммуникаций. Управление организационными связями. Формальные информационные системы. Электронные коммуникации

Раздел VI. Контроль

Тема 17. Сущность контроля *Контроль в организации.* Цель контроля. Области контроля. Важность контроля. Ответственность за контроль. Связь планирование-контроль. Шаги процесса контроля. Стандарты развития. Осуществление измерений. Сравнение деятельности со стандартами. Оценка и действие. Формы оперативного контроля (контроля действий). Предварительный контроль. Скриннинг. Контроль исполнения. Многофункциональные контролирующие системы. Формы организационного контроля. Бюрократический контроль. Клановый контроль. Стратегический контроль. Управление контролем. Развитие эффективных контролирующих систем. Понимание сопротивления контролю. Преодоление сопротивления контролю. Выбор стиля контроля.

Тема 18 *Управление производством, производительностью и качеством.* Управление качеством. Смысл качества. Важность качества. Управление качеством вообще. Управление производительностью. Смысл производительности. Важность производительности. Тенденции производительности. Улучшение производительности. Управление качеством и производительностью через операционный менеджмент.

Важность действий. Производство и эффективность. Обслуживание операций. Роль операций в стратегии организации. Проектирование операционных систем. Продукт-сервис. Мощности. Обслуживание (коммунальные услуги). Использование операционных систем. Управление операциями как контроль. Управление покупками. Управление запасами. Методы контроля операций.

Тема 19 Управление технологией Технология и организация Творчество и инновации. Производственная технология. Технология обслуживания. Творчество и инновации. Творческая личность. Процесс творчества. Организационные инновации. Инновационный процесс. Формы инноваций. Неудачи инноваций. Продвижение инноваций в организации. Системы поощрения. Предпринимательство. Организационная культура.

Тема 20. Управление информационными системами. Информация и менеджер. Роль информации в работе менеджера. Характеристики полезной информации. Информационный менеджмент как контроль. Построение блоков информационной системы. Определение потребностей информационной системы. Потребности организации. Потребности менеджмента. Основные типы информационных систем Системы в процессе реформирования. Управление информационными системами. Системы поддержки принятия решений. Исполнительные информационные системы. Управление информационными системами. Совершенствование информационных систем. Интеграция информационных систем. Использование информационных систем. Влияние информационных систем на организацию. Эффекты существования. Организационные эффекты Поведенческие эффекты. ограничения информационных систем. Последние достижения информационного менеджмента. Телекоммуникации. Рабочие сети и экспертные системы.

5. Образовательные технологии

При реализации учебной работы по данной дисциплине используются следующие образовательные технологии:

Лекции: проблемная лекция.

Практические занятия: проблемно-концептуальный доклад, доклад по результатам выполнения творческого (исследовательского) задания.

Самостоятельная работа: логический анализ текстов, формализация текстов (структурно-логические схемы, таблицы, понятия), конструирование понятий, выполнение творческого (исследовательского) задания.

В том числе интерактивные технологии: интерактивная лекция, кейс-технология, мозговой штурм, фокус-группа, дискуссия по проблеме и путям ее решения.

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

Для проверки полученных студентами знаний, умений и навыков проводится текущий, рубежный и итоговый контроль.

Периодичность текущего контроля: на каждом занятии в течение семестра;

Периодичность рубежного контроля: 1 контрольная работа в течение семестра (после темы 4);

Итоговый контроль: в конце семестра – экзамен.

Способы оценки:

рубежного контроля – письменная контрольная работа;

итогового контроля – письменный экзамен.

Курсовая работа

Текст всех видов контроля приведен в Банке контролируемых материалов.

Особенности мониторинга познавательной деятельности студента представлены в рейтинг-плане.

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Перечень информационных продуктов.

- Презентации Power Point:
 - «Современные финансовые показатели»
 - «оценка эффективности финансовой деятельности»
- программный продукт Microsoft Excel.

Перечень экзаменационных вопросов по дисциплине

6.3. Самостоятельная работа по дисциплине «Менеджмент в сервисе» предполагает логический анализ и формализацию текстов, конструирование понятий, а также написание и обсуждение рефератов в рамках тем учебной дисциплины.

Вопросы к экзамену:

1. Сущность менеджмента, определение основных понятий.
2. Основные управленческие ошибки руководителя.

3. Понятие менталитета. Закон соответствия менеджмента менталитету.
4. Основные положения и представители школы научного управления.
5. Основные положения и представители административной школы управления.
6. Основные положения и представители школы человеческих отношений.
7. Основные положения и представители школы теорий поведения.
8. Основные положения количественной школы управления.
9. Понятие организации и организационных потенциалов.
10. Теории жизненных циклов организации.
11. Понятие, составляющие и технологии формирования организационной культуры.
12. Системный подход к менеджменту. Понятие и факторы макросреды.
13. Понятие и факторы микросреды.
14. Процессный и ситуационный подход к менеджменту.
15. Понятие и классификация управленческих решений.
16. Процесс принятия решения.
17. Требования, предъявляемые к эффективным решениям.
18. Мозговой штурм и дерево решений: процедура и правила проведения. Понятие и правила релевантности информации.
19. Метод номинальной группы и метод Дельфи: процедура, правила проведения, отличие.
20. Понятие и виды коммуникаций и коммуникаторов.
21. Особенности и барьеры организационных коммуникаций. Коммуникационный процесс.
22. Особенности и барьеры межличностных коммуникаций.
23. Ключевые понятия и процесс стратегического управления.
24. Понятие, содержание и цели формулирования миссии. SWOT-анализ.
25. Понятие и виды стратегий.
26. Матрица БКГ.
27. Понятие и виды полномочий.
28. Процесс и барьеры делегирования полномочий.
29. Виды и характеристика иерархических структур
30. Виды и характеристика адаптивных структур.
31. Тенденции и правила проектирования организационных структур предприятия.
32. Понятие и основные цели мотивации персонала.
33. Содержательные теории мотивации.
34. Процессуальные теории мотивации.
35. Мотивационные типы персонала по В.И. Герчикова.
36. Сущность контроля и причины, вызывающие его необходимость.
37. Типы контроля.
38. Этапы процесса контроля и их характеристика.
39. Обратная связь в процессе контроля

Вопросы к рейтинг-контролю

Рейтинг-контроль №1

1. Понятие управления.
2. Управление в живой и неживой природе.
3. Теория управления: предмет и метод.
4. Процесс управления.
5. Планирование и принятие решений.
6. Организация: координация деятельности и ресурсов.
7. Лидерство: управление людьми.
8. Контроль: учет и оценка деятельности.
9. Роль теории и истории управления.
10. Исторический контекст управления.
11. Предшественники теории управления.
12. Классическая перспектива.
13. Научный менеджмент.
14. Административный менеджмент.
15. Вклад и ограничения классической школы.

Рейтинг-контроль №2

1. Природа организационных изменений.
2. Силы для изменений.
3. Планируемая реакция противодействия изменениям.
4. Управление изменением в организации.
5. Преодоление сопротивления изменениям.
6. Контекст среды в управлении трудовыми ресурсами.
7. Стратегическая важность УТР.
8. Юридическая среда УТР.
9. Социальные изменения и УТР.
10. Привлечение трудовых ресурсов.
11. Планирование трудовых ресурсов.
12. Сущность мотивации.
13. Исторические аспекты мотивации.
14. Индивидуальные человеческие потребности.
15. Популярные теории и стратегии мотивации.

Рейтинг-контроль №3

1. Производственная технология.
2. Технология обслуживания.
3. Творчество и инновации.
4. Творческая личность.
5. Процесс творчества.
6. Организационные инновации.
7. Инновационный процесс.
8. Формы инноваций.
9. Неудачи инноваций.
10. Продвижение инноваций в организации.

11. Системы поощрения.
12. Предпринимательство.
13. Организационная культура.
14. Информация и менеджер.
15. Роль информации в работе менеджера.

Структура выполнения курсовой работы

1. Общая характеристика организации.
 - 1.1. Оценка размера организации.
 - 1.2. Определение стадии жизненного цикла организации.
2. Анализ внешней среды и стратегии организации.
 - 2.1. Определение миссии организации.
 - 2.2. Анализ внешней и внутренней среды организации.
 - 2.3. Построение дерева целей.
 - 2.4. Определение стратегии организации.
3. Диагностика существующей организационной структуры.
 - 3.1. Оценка эффективности организационной структуры.
 - 3.2. Анализ организационных разрывов по матрице бизнес-процессов.
4. Перепроектирование организационной структуры организации.
 - 4.1. Определение возможных перспективных направлений совершенствования организационной структуры.
 - 4.2. Разработка новой организационной структуры и ее соответствие признакам эффективной организационной структуры.
 - 4.3. Комплект документов.

Более подробно методические рекомендации для выполнения курсовой работы рассмотрены в ФОС.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Сведения о литературе

Основная литература

1. Учебник/Егоршин А.П., 3-е изд., доп. и перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 350 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010959-6 <http://znanium.com/bookread2.php?book=507285>
2. Тайм - менеджмент : учебное пособие / Н. В. Моргунова, Р. В. Моргунова ; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ) .— Владимир :

Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2014. — 71 с. : ил. — Имеется электронная версия, ISBN 978-5-9984-0497-9 <http://e.lib.vlsu.ru/bitstream/123456789/3618/1/01347.pdf>

3. Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-410-4 <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>

Дополнительная литература

1. Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-005014-0 <http://znanium.com/bookread2.php?book=369367>

2. Учебное пособие / А.Г. Фаррахов - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009073-3 <http://znanium.com/bookread2.php?book=4216661>

3. Учебное пособие / Л.А. Жигун. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009449-6 <http://znanium.com/bookread2.php?book=443056>

программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальные сайты СКФО, ЮФО, Минэкономразвития;
2. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/newrus/geoecon;>
3. [http://www.allrus.info/main.php?ID=550468.](http://www.allrus.info/main.php?ID=550468)

8. Материально-техническое обеспечение ООП.

Для реализации ООП используются следующие материально-технические средства:

1. Мобильные мультимедийные комплексы (в составе: проектор, экран, ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации).

2. Компьютерный класс, который позволяет реализовать образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6

мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.

3. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.

4. Подразделение оборудовано опτικο-волоконными линиями доступа к общеуниверситетской сети и сети Интернет, которое обслуживается комплексом серверов.

5. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.


6. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ОПОП ВПО по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Социо-культурный сервис»

Рабочую программу составил доцент кафедры БУФиС
Моргунова Р.В. 

Рецензент (ы) __финансовый директор ООО «СтройКом» Котова Т.М.


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры _____
протокол № 5 от 25 ноября 2015 года.

Заведующий кафедрой БУФиС д.э.н. Лускатова О.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления _____

_____ протокол № 5 от 25 ноября 2015 года.

Председатель

комиссии _____ 

Программа переутверждена:

на _____ учебный год. Протокол заседания кафедры № 5 от 25 ноября 2015 года.

Заведующий кафедрой _____

Программа переутверждена:

на _____ учебный год. Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____