

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» 11 2015 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Риск-менеджмент бизнес– процессов организаций сервиса»

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Профиль подготовки	<u>«Социально-культурный сервис»</u>
Уровень высшего образования	<u>бакалавриат</u>
Форма обучения	<u>очная</u>

Семестр	Трудоемкость зач.ед,час	Лекций. час	Практич. занятий. час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	4/144	36	36		72	зачет
Итого:	4/144	36	36		72	зачет

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса» является формирование у студентов современных представлений в области риск-менеджмента, а также навыков, необходимых для практического решения стратегических и тактических задач в области риск-менеджмента организаций сервиса с целью повышения ее конкурентоспособности.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Учебная дисциплина «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса» изучается в 7 семестре и является дисциплиной по выбору вариативной части по направлению 43.03.01 «Сервис» по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком очного обучения – 4 года.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируется как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, анализ и закономерности исторического развития, способности к обобщению, так и компетенции, отражающие потребности регионального рынка труда и перспективы его развития.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сервисная деятельность», «Технологические процессы в сервисе», «Основы гостеприимства и туристской индустрии», Проектирование процесса оказания услуг», «Основы транспортного обслуживания», «Технология международного туризма», «Технические средства предприятий сервиса».

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

3.1. Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

3.2. Выпускник программы бакалавриата должен обладать профессиональными компетенциями (ПК):

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:



- 1) знать: сущность, место и роль риск-менеджмента бизнес-процессов организаций сервиса (ОПК-2); современные методы и технологии риск-менеджмента бизнес-процессов (ОПК-3); эффективные модели и успешные практики риск-менеджмента бизнес-процессов предприятий сервиса (ПК-2);
- 2) уметь: осуществлять анализ и разработку стратегии риск-менеджмента бизнес-процессов организации сервиса на основе современных методов и передовых научных достижений (ОПК-2); определять ранние признаки несостоятельности организации (ОПК-3); разрабатывать систему управления рисками (ПК-2);
- 3) владеть: навыками практического решения актуальных задач в области риск-менеджмента бизнес-процессов организаций сервиса (ОПК-2); методами прогнозирования последствий принятия управленческих решений в кризисных ситуациях (ОПК-3); методикой прогнозирования вероятности банкротства организации (ПК-2).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 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	Природа риска и его содержание. Место и роль рисков в предпринимательской деятельности. Классификация рисков.	7	1-2	4	4			8		4/50	
2	Риск-менеджмент в организации.	7	3-4	4	4			8		4/50	

	Стратегические основы управления рисками в организации.										
3	Идентификация и анализ риска в деятельности организации.	7	5- <del>6</del>	4		4		8		4/50	Рейтинг-контроль 1.
4	Методы и программа управления рисками.	7	7- 8	4		4		8		450	
5	Процедуры разработки, контроля и пересмотра программы управления рисками.	7	9- 10 → →	4		4		8		4/50	
6	Мониторинг, отчетность и контроль в процессе управления рисками.	7	11 - 12	4		4		8		4/50	Рейтинг-контроль 2.
7	Страхование и хеджирование рисков. Типичные ошибки в риск-менеджменте и пути их преодоления.	7	13 - <del>14</del>	4		4		8		4/50	
8	Диагностика кризисов в процессах управления.	7	15 - 16	4		4		8		4/50	

9	Стратегия и тактика антикризисного управления.	7	17 - 18	4		4		8		4/50	Рейтинг-контроль 3.
	Итого: 144			36		36		72		36/50	зачет

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

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Собщее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-2	
Тема 1. Природа риска и его содержание. Место и роль рисков в предпринимательской деятельности. Классификация рисков.	16	+	+	+	3
Тема 2. Риск-менеджмент в организации. Стратегические основы управления рисками в организации.	16	+	+	+	3
Тема 3. . Идентификация и анализ риска в деятельности организации.	16	+	+	+	3
Тема 4. Методы и программа управления рисками.	16	+	+	+	3
Тема 5. Процедуры разработки, контроля и пересмотра программы управления рисками.	16	+	+	+	3
Тема 6. Мониторинг, отчетность и контроль в процессе управления рисками.	16	+	+	+	3
Тема 7. Страхование и хеджирование рисков. Типичные ошибки в риск-менеджменте и пути их преодоления.	16	+	+	+	3
Тема 8. Диагностика кризисов в процессах управления.	16	+	+	+	3
Тема 9. Стратегия и тактика антикризисного управления.	16	+	+	+	3



Зачет					3
Итого	144				
Вес компетенции		1	1	1	

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### **Тема 1. Природа риска и его содержание. Место и роль рисков в предпринимательской деятельности. Классификация рисков.**

Сущность понятия риска. Взаимосвязь риска с неопределенностью. Отношение степени риска и неопределенности. Учет риска и неопределенности. 9 Информационный и оценочный подход в разделении риска и неопределенности. Объективное и субъективное понимание риска. Структурные характеристики риска. Опасность. Подверженность риску. Уязвимость (чувствительность к риску). Степень взаимодействия рисков. Экономические риски. Сфера применения определения экономического риска. Понятие риска в предпринимательстве. Идея риска. Различия в определениях риска применительно к предпринимательству. Номинации источников рисков. Угрозы, опасности и риск. Баланс между риском и доходностью. Степень риска экономической деятельности. Группы факторов, влияющих на степень риска. Объективные факторы. Субъективные факторы. Критерии классификации. Опасность. Подверженность риску. Уязвимость. Взаимодействие с другими рисками. Информация о риске. Величина расходов (издержек). Специфические классификации рисков. Банковские риски. Страховые риски. Однородные риски

#### **Тема 2. Риск-менеджмент в организации. Стратегические основы управления рисками в организации.**

Методологические основы управления рисками в экономике. Риск-менеджмент. Стратегия. Тактика. Объект управления. Субъект управления. Функции. 10 Система эвристических приемов для принятия решения. Многовариантность риск-менеджмента. Схема управления рисками. Основные этапы процесса управления риском. Анализ риска. Выбор методов воздействия на риск при сравнении их эффективности. Принятие решения. Воздействие на риск. Контроль результатов. Концепции управления рисками. Статический подход. Адаптивный подход. Идея динамической концепции управления рисками. Технология осуществления адаптивного динамического управления рисками. Структура службы риск-менеджмента. Интегрированный подход. Рассеянный подход.

#### **Тема 3. Идентификация и анализ риска в деятельности организации.**

Содержание и этапы идентификации и анализа рисков. Принципы информационного обеспечения системы управления рисками. Полезность информации. Эффективность управления риском. Доступность 11 информации. Достоверность информации. Внешние и внутренние источники информации. Информационная система. Визуализация рисков. Концепция приемлемого риска. Пороговые значения риска. Рисковый капитал.

#### **Тема 4. Методы и программа управления рисками.**



Методы трансформации рисков. Отказ от риска. Снижение вероятности ущерба или предотвращение убытка. Уменьшение размера убытков. Разделение риска (дифференциация и дублирование). Аутсорсинг риска. Методы финансирования рисков. Покрытие убытка из текущего дохода. Покрытие убытка из резервов. Покрытие убытка за счет использования займа. Покрытие убытка на основе самострахования. Покрытие убытка на основе страхования. Покрытие убытка на основе нестрахового пула. Покрытие убытка за счет передачи ответственности на основе договора. Покрытие убытка на основе поддержки государственных и/или муниципальных органов. Покрытие убытка на основе спонсорства. Программа управления рисками. Руководство по разработке, контролю и пересмотру программы управления рисками. Взаимосвязь информации, содержащейся в различных блоках руководства. Структура информации в программе по управлению рисками. Информация по особенностям системы управления рисками. Информация по процедурам управления рисками и пороговым значениям. Информация по рискам. Информация по убыткам. Информация о методах управления рисками. Информация по методам оценки финансовых возможностей предотвращения и борьбы с рисками. Информация по методам оценки эффективности использования методов управления рисками. Информация по методам оценки эффективности программы управления рисками.

#### **Тема 5. Процедуры разработки, контроля и пересмотра программы управления рисками.**

Программа управления рисками. Последовательность действий и функциональные обязанности менеджера при разработке программы. Принципы управления рисками, обусловленные стратегией фирмы. Отбор превентивных мероприятий. Контроль и пересмотр программы управления рисками.

#### **Тема 6. Мониторинг, отчетность и контроль в процессе управления рисками.**

Мониторинг управления рисками. Определение показателей. Создание системы измерения и отслеживания состояния параметров контроля. Сравнение реального состояния параметров контроля с их желаемым состоянием. Оценка результатов сравнения и принятия решения по корректировке. Взаимосвязь отчетности и контроля в процессе управления рисками. Предварительный контроль. Текущий контроль. Итоговый контроль.

#### **Тема 7. Страхование и хеджирование рисков. Типичные ошибки в риск-менеджменте и пути их преодоления.**

Сущность страхования рисков. Основные характеристики страховых контрактов. Исключения. Пределы. Франшиза. Совместный платеж. Расчет страховых операций. Преимущества и недостатки страхования рисков. Виды хеджирования финансовых рисков. Хеджирование с использованием опционов. Хеджирование с использованием фьючерсных контрактов. Хеджирование с использованием операции своп. Ошибки в риск-менеджменте. Многозначность (нечеткость) определений и понятий. Отсутствие комплекса стандартов риск-менеджмента в Российской Федерации и ошибки перевода зарубежных стандартов. Противоречивость понятий. Ошибки идентификации. Ошибки эксплуатации систем управления рисками. Законодательные ошибки в рискологии. Пути совершенствования системы управления рисками.

#### **Тема 8. Диагностика кризисов в процессах управления.**

Основные параметры диагностирования. Этапы диагностики кризиса. Методы диагностики кризиса. Информация в диагностике. Диагностика банкротства предприятия.

### **Тема 9. Стратегия и тактика антикризисного управления.**

Роль стратегии в антикризисном управлении. Разработка антикризисной стратегии организации. Реализация выбранной антикризисной стратегии. Организация осуществления антикризисной стратегии.

### **Перечень практических работ**

#### **Тема 1. Природа риска и его содержание. Место и роль рисков в предпринимательской деятельности. Классификация рисков.**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие риска.
2. Структурные характеристики риск.
3. Экономические риски.
4. Риски и предпринимательство.
5. Степень риска экономической деятельности.
6. Критерии классификации по характеристике опасности, подверженности риску, уязвимости.
7. Критерии классификации по характеристике взаимодействия с другими рисками, имеющейся информации о риске, величине расходов (издержек)

#### **Тема 2.**

Вопросы для обсуждения:

1. Методологические основы управления рисками в экономике.
2. Процесс управления рисками в организации.
3. Концепция адаптивного динамического управления рисками.
4. Интегрированный подход к структуре службы риск-менеджмента.

#### **Тема 3. Идентификация и анализ риска в деятельности организации.**

Вопросы для обсуждения:

1. Информационная составляющая идентификации и анализа риска.
2. Применение основных принципов оценки риска.

#### **Тема 4. Методы и программа управления рисками.**

Вопросы для обсуждения:

1. Методы трансформации рисков.
2. Методы финансирования рисков.
3. Руководство по разработке, контролю и пересмотру программы управления рисками.
4. Структура информации в руководстве по управлению рисками.

#### **Тема 5. Процедуры разработки, контроля и пересмотра программы управления рисками.**

Вопросы для обсуждения:

1. Разработка программы управления рисками.
2. Контроль и пересмотр программы управления рисками.



#### **Тема 6. Мониторинг, отчетность и контроль в процессе управления рисками.**

Вопросы для обсуждения:

1. Мониторинг управления рисками.
2. Отчетность в процессе управления рисками.
3. Контроль в процессе управления рисками.

#### **Тема 7. Страхование и хеджирование рисков. Типичные ошибки в риск-менеджменте и пути их преодоления.**

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и виды страхования рисков.
2. Преимущества и недостатки страхования рисков.
3. Хеджирование рисков.
4. Типичные ошибки в риск-менеджменте.
5. Совершенствование системы управления рисками.

#### **Тема 8. Диагностика кризисов в процессах управления.**

Вопросы для обсуждения:

1. Какие признаки свидетельствуют о приближающемся кризисе?
2. Можно ли при помощи диагностического анализа установить степень кризисного состояния, динамику развития? Как и когда диагностируется кризис?
3. Каковы роль и значение диагностики в исследовании перспектив развития организации?
4. Диагностика банкротства предприятия.

#### **Тема 9. Стратегия и тактика антикризисного управления.**

Вопросы для обсуждения:

1. Помогает ли стратегия управления избавиться от кризисов?
2. Можно ли разработать стратегическую программу антикризисного управления?
3. Есть ли особенности в стратегии и тактике антикризисного управления?
4. Что необходимо учитывать при разработке антикризисной программы?

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекции и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции – диалоги (темы 1, 2,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)
- разбор конкретных ситуаций (темы 2,3, 6, 8)
- деловые и ролевые игры (темы 7, 8)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе
4. Зачет.

Первый, второй и третий рейтинг-контроль проводится в форме тестов по изученному материалу. Для того, чтобы успешно подготовиться к рейтинг-контролю студенту необходимо знать содержание лекций преподавателя, полностью выполнить задания к практическим занятиям, ознакомиться с предложенными для изучения источниками.

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета.

### **Промежуточная аттестация**

#### **Список вопросов к зачету**

1. Понятие и содержание категории «риск».
2. Риск как форма проявления неопределенности.
3. Структурные характеристики риска.
4. Место и роль рисков в экономической деятельности организации.
5. Степень риска экономической деятельности.
6. Критерии классификации рисков по характеристике опасности.
7. Критерии классификации рисков по характеристике подверженности риску.
8. Критерии классификации рисков по характеристике уязвимости.
9. Критерии классификации рисков по характеристике взаимодействия с другими рисками.



10. Критерии классификации рисков по характеристике имеющейся информации о риске.
11. Классификация по величине риска.
12. Однородные риски.
13. Понятие риск-менеджмента.
14. Объект и субъект управления в риск-менеджменте.
15. Функции риск-менеджмента.
16. Стратегия управления рисками на предприятии.
17. Этапы процесса управления рисками в организации.
18. Концепция адаптивного динамического управления рисками.
19. Интегрированный подход к структуре службы риск-менеджмента.
20. Рассеянный подход к структуре службы риск-менеджмента.
21. Содержание идентификации и анализа рисков.
22. Этапы идентификации и анализа рисков.
23. Принципы информационного обеспечения системы управления рисками.
24. Источники информации для идентификации риска.
25. Визуализация рисков.
26. Концепция приемлемого риска.
27. Пороговые значения риска.
28. Методы трансформации рисков.
29. Методы финансирования рисков.
30. Программа управления рисками.
31. Основные разделы руководства по разработке, контролю и пересмотру программы управления рисками.
32. Структура информации в программе управления рисками.
33. Процедуры разработки, контроля и пересмотра программы управления рисками.
34. Мониторинг управления рисками.
35. Отчетность в процессе управления рисками.
36. Контроль в процессе управления рисками.
37. Страхование рисков.
38. Хеджирование рисков.
39. Ошибки в риск-менеджменте.
40. Какие факторы развития организации характеризуют опасность кризиса?
41. Каковы причины и симптомы кризисного развития? Приведите примеры.
42. Назовите тенденции циклического развития организации.
43. Управляемые и неуправляемые процессы антикризисного развития.
44. Что представляет собой антикризисное развитие?
45. Чем определяется возможность и необходимость антикризисного управления?
46. Назовите функции антикризисного управления.
47. Перечислите основные признаки и особенности антикризисного управления.
48. Какие факторы влияют на эффективность антикризисного управления?
49. Назовите основные причины, из-за которых предприятие попадает в кризис.
50. Назовите основные параметры диагностирования кризиса.
51. Назовите этапы диагностики кризиса.
52. Какова роль стратегии в антикризисном управлении?
53. Назовите основные этапы антикризисного стратегического управления, дайте их краткую характеристику.

## **Текущий контроль**

Рейтинг-контроль № 1.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 2.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 3.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

## **Самостоятельная работа студентов**

### **Темы контрольных работ**

1. Основные задачи риск-менеджмента.
2. Функции, организация и правила риск-менеджмента.
3. Классификация рисков.
4. Идентификация и концептуальные направления анализа рисков.
5. Визуализация рисков.
6. Концепция приемлемого риска.
7. Пороговые значения риска.
8. Рисковый капитал.
9. Критерии определения оптимальности в сфере неопределенности.
10. Определение степени риска.
11. Нормальное распределение и кривая рисков.
12. Методы экспертных оценок при определении степени риска.
13. Концепция рисковой стоимости.
14. Процесс управления рисками на предприятии.
15. Методы управления рисками.
16. Методы финансирования рисков.
17. Отраслевое управление рисками.
18. Хеджирование рисков.
19. Портфельный менеджмент.
20. Основные понятия и принципы оценки эффективности инвестиций.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

а) основная литература:

- 1) Финансовая среда предпринимательства и предпринимательские риски: Учебное пособие / Н.А. Казакова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004578-8 <http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code>



2) Управление рисками организации: Учебное пособие / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 153 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-010203-0, 1500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=475625>

3) Управление рисками и страхование в туризме: Монография / Т.А. Федорова. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0269-3, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397355>

**б) дополнительная литература:**

1) Базисная система риск-менеджмент организаций реального сектора экономики: Монография / Д.В. Соколов, А.В. Барчуков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 126 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль: Менеджмент). (обложка) ISBN 978-5-16-006862-6, 200 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411559>

2) Развитие организации на основе риск-менеджмента: теория, методология и практика: Монография / Н.В. Капустина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 178 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-16-010571-0

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=494325>

3) Воробьев, С. Н. Управление рисками в предпринимательстве[Электронный ресурс] / С. Н. Воробьев, К. В. Балдин. - 4-е изд., испр. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2013. - 482 с. - ISBN 978-5-394-01987-6.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430664>

**в) программное обеспечение и интернет – ресурсы:**

1) <http://www.anticrisis.ru/> – интернет проект АНТИкризис.

2) <http://www.cfin.ru> – интернет-проект «Корпоративный менеджмент».

3) <http://www.strf.ru> электронное издание «Наука и технологии России».

4) <http://www.znanium.com> – ресурсы электронно-библиотечной системы znanium.com.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

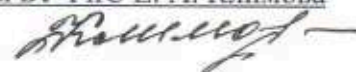
1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.

2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.

3. Практические занятия по дисциплине проводятся в аудиториях Института экономики и менеджменте ВлГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 20.10.2015г № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил старший преподаватель кафедры БУФиС Е. А. Климова



Рецензент

(представитель

работодателя

ООО "Компани-М" Зам. по директору  
Виталий Д.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

протокол № 5 от «25» 11 2015 г.


Заведующий кафедрой БУФиС  О. В. Лускатова

профессор, д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26.11 2015 г.

Председатель комиссии:  
директор ИЭМ



(Захаров П. Н., д.э.н., проф.,



## ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

### РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_