



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и  
информатики

В.К. Карнаухова

«19» мая 2021 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.14 Менеджмент**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля))*

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая  
деятельность и технологии продвижения  
в сфере персональных услуг и  
гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

*(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий\*))*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 8 от «17» мая 2021 г.

Протокол № 10 от «12» мая 2021 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

Н.А. Антонова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	5
4.3 Содержание учебного материала .....	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	8
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	12
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	14
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) .....	17
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	18
а) основная литература .....	18
б) дополнительная литература .....	18
в) периодическая литература .....	18
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	18
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	19
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	19
6.2. Программное обеспечение .....	20
6.3. Технические и электронные средства .....	20
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	20
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	21
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	21
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	26

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цели:** формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний и практических навыков, достаточных для того, чтобы принимать эффективные управленческие решения в профессиональной деятельности.

### **Задачи:**

- изучить теоретические основы современного знания об управлении, сущности и характере деятельности менеджеров;
- изучить наиболее важные достижения мировой управленческой мысли, различных школ и подходов;
- освоить основные характеристики организаций, методах, принципах и моделях их построения;
- изучить особенности осуществления функций менеджмента и принятия управленческих решений;
- уметь анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, осуществлять целепостановку и планирование деятельности организаций, анализировать организационную структуру предприятия, методы мотивации персонала, параметры контроля;
- уметь выявлять пути повышения эффективности управления в организациях, выбирать наиболее целесообразные стили управления в конкретных ситуациях, эффективно строить коммуникации;
- владеть методами анализа внутренней и внешней среды;
- владеть методами расчета эффективности управления.

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

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний, умений и отработки практических навыков в области менеджмента.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Микроэкономика;
- Макроэкономика.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- нет.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе 13 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: зачет, экзамен.

##### 4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Менеджмент: сущность и основные элементы	3	2	2	0	18		
2	Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	3	2	2	0	18		
3	Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	3	0	2	0	22		
<b>Итого за 3 семестр</b>			<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>Зач (4)</b>	
4	Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	4	2	4	0	20		

5	Построение организации	4	2	0	0	20	
6	Мотивация персонала	4	0	0	0	20	
7	Организация контроля	4	0	0	0	20	
8	Коммуникационные процессы. Принятие решений и устранение проблем	4	0	0	0	20	
9	Власть, влияние и стиль лидерства. Эффективность управления предприятием	4	0	0	0	27	
<b>Итого за 4 семестр</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>	<b>Экз (9)</b>
<b>Итого часов</b>		<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>185</b>	

#### 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени (час. )		
3	Менеджмент: сущность и основные элементы	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, составление схем и таблиц</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление таблиц для систематизации учебного материала</p>	1-18 недел я	18	КЛ, Тест, УО, Пр	ПРАКТИЧЕСК ИЙ МЕНЕДЖМЕН Т. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
3	Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	<p><b>Для овладения знаниями:</b> составление схем и таблиц</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций</p>	1-18 недел я	18	Тест, Пр, ЛР	2. ПРАКТИЧЕСК ИЙ МЕНЕДЖМЕН Т. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)

3	Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	<p><b>Для овладения знаниями:</b> конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций</p>	1-18 недель	22	КЛ, УО, Эссе	2. ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
4	Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, составление схем и таблиц</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление глоссария</p>	1-18 недель	20	КЛ, УО	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
4	Построение организации	<p><b>Для овладения знаниями:</b> составление схем и таблиц</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление плана и тезисов ответа</p>	1-18 недель	20	Тест, УО	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
4	Мотивация персонала	<p><b>Для овладения знаниями:</b> составление схем и таблиц</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> составление плана и тезисов ответа, составление глоссария</p>	1-18 недель	20	УО, Д	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)

4	Организация контроля	Для овладения знаниями: конспектирование текста  Для закрепления и систематизации знаний: составление глоссария	1-18 недель	20	КЛ, Тест, УО	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
4	Коммуникационные процессы. Принятие решений и устранение проблем	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, составление схем и таблиц  Для закрепления и систематизации знаний: составление глоссария	1-18 недель	20	КЛ, Пр	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
4	Власть, влияние и стиль лидерства. Эффективность управления предприятием	Для овладения знаниями: составление схем и таблиц  Для закрепления и систематизации знаний: составление таблиц для систематизации учебного материала	1-18 недель	27	КЛ, Тест, Пр	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>				<b>185</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>0</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>				<b>185</b>		

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	6
--------------------------------	---

Наименование основных разделов (модулей)	<p>Менеджмент: сущность и основные элементы</p> <p>Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли</p> <p>Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.</p> <p>Планирование — способ подготовки предприятия к будущему</p> <p>Построение организации</p> <p>Мотивация персонала</p> <p>Организация контроля</p> <p>Коммуникационные процессы. Принятие решений и устранение проблем</p> <p>Власть, влияние и стиль лидерства. Эффективность управления предприятием</p>
Формы текущего контроля	<p>Конспект лекций, тест, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа, эссе, доклад/презентация</p>
Форма промежуточной аттестации	<p>Зачет, экзамен</p>

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
-------	--------------------------------------	---	---------------------	--------------------	-------------------------



1	1	<p>Необходимость управления предприятием. Роль и содержание труда менеджера в системе деятельности предприятия. Цели управления. Мыслительный характер труда менеджера. Термины, которыми пользуется менеджер.</p> <p>Управление организацией как открытой системой. Менеджмент как деятельность по удовлетворению потребностей клиентов. Логика управления. Управление как сложный процесс. Функции управления. Связующие процессы в менеджменте. Менеджмент в крупном, среднем и малом бизнесе — общее и специфическое. Иерархия менеджмента. Специализация менеджеров, роли руководителей в процессе управления. Позиции менеджера и предпринимателя. Тандем «предприниматель – менеджер» как ресурс современного рынка. Предпринимательское управление: содержание, ресурсы и ограничения. Предпринимательские возможности крупных, средних и малых предприятий. Старые и современные организации. Методы менеджмента.</p>	2	КЛ, Гл, Тест, Пр	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
---	---	--	---	------------------	--

2	2	<p>Систематизированный взгляд на управление.</p> <p>Концепции менеджмента в различных зарубежных школах и подходах: модели рациональных целей, конкурирующих ценностей, внутренних процессов, человеческих отношений, открытых систем. Теории менеджмента неопределенных условий.</p> <p>Вклад русских ученых в систему знаний об управлении: системно-кибернетическое направление, концепция человеческого фактора.</p> <p>Влияние технократического подхода на развитие отечественной управленческой мысли с конца 1920 до начала 1990-х гг. Эффективность и ограниченность процессного подхода к менеджменту.</p> <p>Современные тенденции в управлении: интеграционные процессы в менеджменте.</p>	2	Тест, УО	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
---	---	--	---	----------	--

3	3	<p>Понятие управленческой ситуации. Ситуационные факторы внутри организации, концепция взаимосвязи внутренних переменных управления. Ситуационные факторы внешней среды организации, факторы прямого и косвенного воздействия. Методы анализа внешней среды организации и определения наиболее значимых факторов влияния. Количественное измерение сложности, подвижности, взаимосвязанности факторов и неопределенности внешней среды. Взаимоотношение предприятия с внешней средой. Социофакторы и этика менеджмента.</p>	2	Тест, УО	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
---	---	---	---	----------	--

4	4	<p>Эволюция взглядов на процесс планирования и способы подготовки предприятия к будущему — от традиционного планирования до стратегического менеджмента.</p> <p>Задачи стратегического менеджмента. Организация стратегической управленческой деятельности на крупном, среднем и малом предприятиях.</p> <p>Стратегическое видение, миссия и цели предприятия.</p> <p>Разработка стратегии; стратегическое и оперативное планирование; стратегическая пирамида диверсифицированной компании; стратегии однопрофильной компании.</p> <p>Оценка портфеля компании и выбор стратегии.</p> <p>Методика SWOT-анализа.</p> <p>Эталонные стратегии компании — концентрированного роста, вертикальной интеграции и диверсификации.</p> <p>Реализация стратегии, оценка результатов стратегической деятельности.</p>	4	Тест, УО	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
---	---	---	---	----------	--

**4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов**

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Менеджмент: сущность и основные элементы	Подготовка тезауруса понятий. Менеджер-Предприниматель, Менеджмент-Управление	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

2	Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	Сравнительный анализ. школ менеджмента	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
3	Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: Поиск информации в Интернет-ресурсах: 1. Внутренняя среда организации сферы услуг. 2. Внутренняя среда производственной организации. 3. Отличия внутренней среды коммерческого и некоммерческого предприятия. Примеры факторов внешней среды прямого воздействия организации .	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
4	Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	Подготовка докладов по темам: 1. Значение планирования для современной организации. 2. Планирование в коммерческой организации. 3. Планирование на госпредприятии. 4. Отличия методов планирования в коммерческой и некоммерческой организациях	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
5	Построение организации	Составление таблицы: Сравнительный анализ стратегического и оперативного управления.	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
6	Мотивация персонала	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: 1. Материальная мотивация. 2. Нематериальная мотивация. 3. Недостатки и преимущества	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
7	Организация контроля	Подготовка сообщений на темы: Контроллинг в коммерч. организации, его необходимость.	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

8	Коммуникационные процессы. Принятие решений и устранение проблем	Подготовка таблицы: формальные и неформальные группы на гос. предприятиях. Подготовка докладов в форме компьютерной презентации по темам: Подготовка конспекта по теме: Составление таблицы. Сравнительный анализ видов УР.	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
9	Власть, влияние и стиль лидерства. Эффективность управления предприятием	Подготовка докладов в форме компьютерной презентации по темам: Подготовка конспекта по теме: Значение власти руководителя в организации. Значение влияния руководителя в организации Необходимость выделения форм власти	ОПК-1, УК-3	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление полученных на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

**Подготовка к лекции.** Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к практическому занятию.** Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

**Подготовка к экзамену.** Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

#### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и

их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Разработка проекта** (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

**Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионн-



ый анализ и т.д.);

б) выбор алгоритма поиска закономерностей;

7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;

8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титовый слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **а) основная литература**

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 422 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3761-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425902>

2. ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)

3. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для академического бакалавриата / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 269 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437195>

#### **б) дополнительная литература**

1. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04625-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/407161> (дата обращения: 18.10.2019).

2. Мардас, А. Н. Теория менеджмента : учебник для академического бакалавриата / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 307 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07387-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438126>

#### **в) периодическая литература**

1. Журнал "Директор по персоналу"

#### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Консультант Плюс надежная правовая поддержка [Электронный ре-сурс] : сайт. — URL : <https://www.consultant.ru>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г.

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

— ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук (AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPlusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---

Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации учения.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1				
2				
3				
4				
5				
6				

**VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**8.1. Оценочные средства текущего контроля**

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Конспект лекций	Менеджмент: сущность и основные элементы	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

2	Глоссарий по предмету	Менеджмент: сущность и основные элементы	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
3	Тест	Менеджмент: сущность и основные элементы Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли Внутренняя среда организации и внешняя среда организации. Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
4	Практическое задание	Менеджмент: сущность и основные элементы	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3
5	Устный опрос	Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли Внутренняя среда организации и внешняя среда организации. Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	ОПК-1.1, ОПК-1.2, УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

### **Примеры оценочных средств для текущего контроля**

1. Миссия – это смысл существования фирмы
  - а) Да
  - б) Нет
  - в) Не всегда
2. Процесс постановки целей начинается
  - а) С выбора приоритетных вариантов развития с учетом их рискованности
  - б) С анализа ситуации и определения потребностей фирмы и возможностей их удовлетворения
    - в) Все ответы верны
    - г) Нет верных ответов
3. Стиль управления, при котором используются такие формы руководства, как передача всех полномочий сотрудникам, отсутствие контроля со стороны руководителя, самоуправление коллектива:
  - а) При протекционистском
  - б) При авторитарном
  - в) При демократическом
  - г) При либеральном
4. Влияние на подчиненных через обладание специфическими знаниями осуществляется при:
  - а) Законной власти
  - б) При власти, основанной на принуждении

- в) Экспертной власти
  - г) Все ответы верны
5. Возникновение менеджмента связано с именем
- а) Луис брандейса
  - б) Ф.у. Тейлора
  - в) Анри файоля
6. На чем сконцентрировано внимание в содержательных теориях мотивации
- а) На факторах, которые побуждают действовать и стимулируют деятельность
  - б) На выборе поведения, способного привести к желаемым результатам
  - в) Нет верного ответа
  - г) Все ответы верны
7. Теория справедливости относится к содержательной концепции
- а) Да
  - б) Нет
8. Основа потребительской организационной структуры
- а) Производственные функции
  - б) Группы покупателей
  - в) Виды продукции и услуг
  - г) Все ответы верны
9. Процесс контроля состоит из:
- а) Установления стандартов
  - б) Измерение фактически достигнутых результатов
  - в) Проведение корректировок, если достигнутые результаты отличаются от установленных стандартов
  - г) Все ответы верны
10. Законная власть основана на:
- а) Традициях
  - б) Харизме
  - в) Влиянии через страх
  - г) Все ответы верны
11. Эффективность управления производством включает
- а) Значительное повышение темпов развития производства
  - б) Достижении высокого результата работы при снижении затрат на управление
  - в) Успешное выполнение плановых заданий
  - г) Достижение производственным коллективом поставленных целей
12. К факторам внутренней среды организации не относятся:
- а) Задачи
  - б) Конкуренты
  - в) Цели
  - г) Технологии
13. Преимущества существования неформальных групп в организации:

- а) Облегчение нагрузки на руководителя;
  - б) Улучшение коммуникаций;
  - в) Снижение конфликтности;
  - г) Все ответы верны
14. Верно ли утверждение: «Люди – это второстепенный фактор в любой модели управления
- а) Да
  - б) Нет
15. Наиболее приоритетным качеством менеджера является:
- а) Готовность принимать на себя ответственность
  - б) Готовность идти на риск
  - в) Напористость
  - г) Все ответы верны
16. На уровне высшего руководства составляются
- а) Стратегические планы;
  - б) Тактические планы;
  - в) Оперативные планы;
17. К процессуальным теориям мотивации не относится:
- а) Теория ожиданий Врума;
  - б) Двухфакторная модель Герцберга;
  - в) Теория справедливости;
  - г) Модель Портера-Лоулера.
18. Модель портера-лоулера основана на теориях:
- а) Маслоу и герцберга;
  - б) Постановки цели и ожидания
  - в) Человеческих потребностей
  - г) Ожидания и справедливости
19. При разработке стратегии сверху вниз
- а) Стратегический план как приказ спускается на все уровни управления
  - б) Предложения поступают руководству от каждого подразделения
  - в) Каждое подразделение разрабатывает свои рекомендации
  - г) Нет верного ответа
20. Верно ли утверждение: «Поскольку организации не представляют собой созданные людьми системы, то внутренние переменные, в основном, являются результатом управленческих решений.
- а) Да
  - б) Нет
21. Лидерство - это:
- а) Отношение к человеку и влияние на него;
  - б) Стандартный набор характеристик;
  - в) Способность оказывать влияние на людей;



- г) Нет верного ответа
22. Исключить отклонения от намеченных планов и инструкций позволяет роль:
- а) Предварительный;
  - б) Текущий;
  - в) Заключительный;
23. Группа теорий мотивации, к которым относится теория ожиданий
- а) К процессуальной
  - б) К содержательной
24. Менеджмент был признан самостоятельным видом деятельности в:
- а) Начале XX века;
  - б) Середине XIX века;
  - в) Начале XIX века;
  - г) Середине XX века.
25. Стратегическое управление связано с:
- а) Разработкой генеральных целей организации, ориентированных на повышение эффективности ее деятельности;
  - б) Приобретением нового технологического оборудования,
  - в) Приглашением квалифицированных специалистов;
  - г) Нет верного ответа
26. Организация как открытая система характеризуется:
- а) Самообеспечением;
  - б) Взаимодействием с внешней средой;
  - в) Независимостью от среды, окружающей систему;
  - г) Нет верных ответов
27. Оценка эффективности управления производится:
- а) Системой показателей,
  - б) Одним показателем,
  - в) В долларах (\$);
  - г) В евро (€).
28. В современных организациях власть реализуется следующим способом:
- а) Передачей полномочий сотрудникам для самостоятельного решения поставленных руководителем задач
  - б) Передачей подчиненным распоряжений, обязательных для исполнения
  - в) Все ответы верны
29. Организаторские способности менеджера это:
- а) Умение управлять собой
  - б) Умение определять характер и темперамент подчиненных
  - в) Умение видеть перспективы развития компании
  - г) Все ответы верны
30. При каком условии предпочтительнее коллективный способ принятия решения?

- а) Для избежания субъективизма
- б) В условиях дефицита времени
- в) При низкой квалификации сотрудников
- г) Все ответы верны

## **8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Перечень примеров оценочных средств.**

#### **Вопросы:**

- Понятие «менеджмент»
- Предмет, содержание и цели науки управления
- Менеджмент как наука и искусство
- Роли менеджера
- Основные функции, реализуемые руководителем
- Основные этапы эволюции управленческой мысли и школы в менеджменте
- Тейлор, основные идеи и труды в области менеджмента
- Основные принципы научного управления
- Административная школа управления
- Школа человеческих отношений в менеджменте
- Системный, ситуационный, процессный подходы в менеджменте
- Внешняя и внутренняя среда организации
- Понятие «миссия» в менеджменте
- Сущность понятия "стратегия"
- Стратегический подход к управлению предприятием.
- Виды стратегий в менеджменте и стратегическая пирамида
- Задачи стратегического планирования
- Основные виды организационных структур управления
- Бюрократические (механистические) оргструктуры: линейная, функциональная, дивизиональная.
- Органические (адаптивные) оргструктуры: проектная, матричная, конгломератная оргструктура
- Вознаграждение: внутреннее и внешнее
- Потребности: первичные и вторичные
- Содержательные теории мотивации: Маслоу, МакКлелланда и Герцберга
- Процессуальные теории мотивации: теория ожидания, теория справедливости и модель Портера—Лоулера
- Функции и виды контроля
- Этапы процесса контроля
- Формальные и неформальные организации.
- Власть и влияние руководителя
- Формы власти
- Харизма
- Стили руководства: преимущества и недостатки

- Конфликты: виды, функции, последствия
- Процесс принятия управленческого решения
- Виды управленческих решений
- Методы принятия решений
- Деловое общение: виды делового общения
- Эффективность работы руководителя
- Критерии и показатели оценки эффективности и результативности менеджмента

**Примеры заданий:**

Проведите SWOT-анализ компании

**Разработчики:**



доцент

(занимаемая должность)

И.В. Боровских

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий  
Протокол № 10 от «12» мая 2021 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*