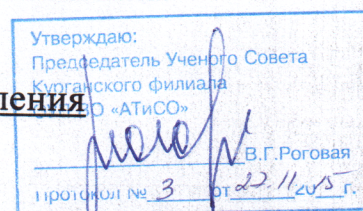


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управленческий и административный консалтинг

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.15

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 /144

Вид учебной работы	Часы	Курс				
		1	2	3	4	5
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16					16
Лекции	6					6
Лабораторные работы						
Практические занятия:	10					10
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%					25%
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	119					119
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	9 (экзамен)					9 (экзамен)
Общая трудоемкость дисциплины	144					144

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана и
связана с предметами ФГОС по
43.03.01 «Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от « 23 » декабря 2015 г.
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20 16 / 20 17 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на 2016
2016 учебный год в связи с изменениями списка
рекомендуемой литературы.

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 г.
Заведующий кафедрой

Дудник А.В. / Дудник /

Рабочая программа утверждена на 20 / 20 учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
Заведующий кафедрой

 / /

Рабочая программа составлена:


- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.01 «Сервис» ;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:  /Н.А.Шепелина/

Программа утверждена на заседании кафедры

« Экономика и управление »

Протокол № 4 «23» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой  /А.В. Дудник/

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина «Управленческий и административный консалтинг» относится к обязательным дисциплинам цикла Б1, входит в вариативную часть (Б1.В.ОД.15).

2 Цели и задачи дисциплины

Целью курса «Управленческий и административный консалтинг» является изучение студентами теории и практики управленческого консалтинга, потребностей рынка в услугах бизнес-консультантов, основных форм и методов управленческого консультирования, методов повышения управленческой компетентности и управленческой культуры на современном этапе экономического развития.

Задачи курса:

- выработка у студентов организационного и управленческого мышления;
- формирование способности ориентироваться в сложных социально-экономических отношениях и многообразии предложений консалтинговых услуг на рынке и приходиться к правильным теоретическим заключениям и практическим действиям в отношении генерирования перемен в организации и нахождения баланса между непрерывным развитием и сохранением стабильности в условиях рыночного хозяйства;
- формирование системного представления студентов об экономических, политических, социальных, экологических, и других факторах, способствующих стремительным преобразованиям и формированию разнонаправленных стратегий развития организаций.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

После изучения дисциплины студенты должны:

Уметь:

- применять на практике полученные знания в области управленческого консалтинга;

- использовать различные формы и методы управленческого консалтинга;
- систематизировать и обрабатывать информацию, касающуюся образовательных и консалтинговых услуг, инновационных процессов в организации.

Знать:

- содержательную основу, особенности и этапы становления и развития управленческого и административного консалтинга, цели, задачи, этапы консультирования, принципы построения стратегии консультирования, основы системного подхода в диагностике и решении проблем организации-заказчика, различные модели управленческого консультирования (рекомендательный и процессуальный консалтинг), методы диагностики и проблем и потребностей организации, финансовая деятельность компании, финансовый и налоговый учет, управленческая компетентность и управленческие технологии, управление персоналом, реклама и маркетинг, безопасность, стимулирование сбыта, вопросы обучения, подготовки и переподготовки персонала организации, типичные ошибки руководителя на этапе диагностики проблемы, разработки решения и внедрения решения проблемы, последствия возможных изменений в организации, вызванных консалтинговым проектом.

Иметь представление:

- об анализе социально-экономической информации;
- о моделировании социально-экономических процессов на макро и микро уровнях.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК -4);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций: ОК-4, ОПК-2; П-1, ПК-9, ПК-11.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

ОК – Общекультурные компетенции

Индекс компетенции (ОК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека, - методы организации и управления коллективами организаций сервиса; Уметь: - применять методику организации и управления коллективами организаций сервиса; Владеть: - методикой организации и управления коллективами организаций сервиса.

ОПК – Общепрофессиональные компетенции

Индекс компетенции (ОК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-2	Знать: - базовые методы исследовательской деятельности Уметь: - применять базовые методы исследовательской деятельности в работе над инновационными проектами Владеть: - методикой исследовательской деятельности в работе над инновационными проектами.

ПК- Профессиональные компетенции

Индекс компетенции (ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-1	Знать: - особенности организации контактной зоны предприятий сервиса; Уметь: - быть готовым к организации контактной зоны предприятия сервиса; Владеть: - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.
ПК-9	Знать: - методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя Уметь: - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, - применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя Владеть: - приемами изучения личности потребителя, - методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя
ПК-11	Знать: - методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя Уметь: - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; - работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя Владеть: - приемами изучения личности потребителя, - методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					общее количество компетенций
			ОК-4	ОПК-2	ПК-1	ПК-9	ПК-11	
T1	Управленческий консалтинг	102	+	+	+	+	+	2,8
T2	Административный консалтинг	42	+	+	+	+	+	1,2
	Итого:	144						4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
T1	Управленческий консалтинг	4	8	90
T2	Административный консалтинг	2	2	38
Итого		6	10	128

6.2 Содержание лекционных занятий

Тема 1 Управленческий консалтинг

1 Понятие, предмет, виды управленческого консалтинга

2 Организация управленческого консультирования. Методология консалтинга

3 Специфические виды управленческого консультирования

4 Партнерские отношения «клиент- консультант»

5 Деловые игры в управленческом консультировании

Тема 2 Административный консалтинг

1 Понятие, цели и задачи административного консалтинга

2 Основные направления административного консалтинга

6.3 Содержание практических занятий

Тема 1 Управленческий консалтинг

1. Вопросы для обсуждения (доклад)

Тема 2 Административный консалтинг

1. Вопросы для обсуждения (доклад)

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов	Наименование содержание	Трудоемкость, часы/з.е.	Виды контроля СРС
----------	---------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------

	(СРС)				
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Т1	Управленческий консалтинг	60/1,7	Опорный конспект глав учебника
		С1.Т2	Административный консалтинг		
С2	Подготовка рефератов, семинарским занятиям	С2.Т1	Управленческий консалтинг	59/1,6	Выступление в ходе семинарских занятий, защита рефератов
		С2.Т2	Административный консалтинг		
С3	Подготовка промежуточной аттестации по дисциплине (Экзамен)	С3.Т1	Управленческий консалтинг	9/0,2	Экзамен
		С3.Т2	Административный консалтинг		
			Итого:	128/3,5	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

1 Темы рефератов:

1. Возникновение и современное состояние консалтинга в России и в мире.
2. Особенности и перспективы развития консалтинга в России.
3. Методы ценообразования в консалтинговом бизнесе.
4. Современные российские технологии консультирования.
5. Моделирование консалтингового процесса.
6. Система мотивации в консалтинговом бизнесе.
7. Консультирование в области стратегического планирования и управления.
8. Консультирование в области управления маркетингом.
9. Консультирование в области финансового управления.
10. Консультирование в области организационных структур управления и процессов принятия решений.
11. Консультирование в области бухгалтерского учета.
12. Консультирование в области управления персоналом.
13. Консультирование в области организации производства.

14. Консультирование в области информационных технологий.
15. Консультирование в области корпоративных структур.
16. Консультирование в области экологии.
17. Консультирование по организации малого бизнеса.
18. Консультирование по вопросам управления изменениями и сопротивление изменениям.
19. Стратегическое планирование деятельности консалтинговой фирмы.

2Темы докладов:

1. Проблема развития кадрового консультирования в России.
2. Особенности консалтинговой деятельности в сфере сервиса.
3. Качество услуг по управленческому консалтингу.
- 4.Современные тенденции и перспективы развития управленческого и административного консалтинга в России.
5. Оценка качества консалтинговой деятельности.
6. Содержание деятельности консалтинговых агентств в России.
7. Особенности процесса консультирования.
8. Консультационная деятельность как деловая услуга.
9. Классификация и характеристика консультационных услуг.
10. Содержание и особенности труда консультанта.
- 11.Развитие консультант – клиентских отношений на рынке услуг по управленческому консалтингу.
12. Коучинг в кадровом консалтинге.
13. Характеристика рынка консультационных услуг в Российской Федерации.
14. Использование западных специалистов при консультировании российских клиентов.
15. Ассоциации управленческих консультантов в Российской Федерации.
16. Эффективные коммуникации в консалтинге.

17. Роль маркетинга в развитии консалтингового бизнеса.

18. Качество консалтинговых услуг и его измерение.

3 Тестовые задания:

1. Рост спроса на консультационные услуги в мире за последние 10 лет обусловлен:

- а) возникновением дефицита квалифицированных специалистов;
- б) ростом неопределенности и сложности среды бизнеса;
- в) необходимостью решения налоговых вопросов предприятий;
- г) модой.

2. Клиенты обращаются к консультанту для:

- а) экономии времени;
- б) компенсации недостатка опыта;
- в) получения объективного мнения со стороны;
- г) все вышеперечисленное верно;
- д) правильного варианта ответа не предложено.

3. Преимуществом использования услуг профессиональных консультантов является:

- а) возможность экспертизы;
- б) получение новых идей;
- в) ускорение решения проблем;
- г) все вышеперечисленное верно;
- д) правильного варианта ответа не предложено.

4. В современной рыночной экономике консультирование представляет собой:

- а) отрасль инфраструктуры;
- б) область деятельности;
- в) сферу действий;
- г) направление развития.

5. Консультирование, в ходе которого консультант организует процесс решения профессионально-кадровых проблем и обучает работников организации их самостоятельному решению

- а) по процессу;
- б) по ресурсам;
- в) по задачам.

6. Условием оказания консультационной помощи является:

- а) Взаимная договоренность консультанта и клиента на коммерческих началах.
- б) желание консультанта.
- в) желание клиента.
- г) директивное предписание.

7. Основной задачей консультирования являются:

- а) Оказание профессиональной помощи и дача советов по вопросам экономики и управления.
- б) обучение клиента.
- в) спасение клиента от банкротства.
- г) управление клиентом.

8. Обеспечение баланса процессов обновления и сохранения численного и качественного состава кадров – это цель.....?

- а) маркетинга персонала
- б) кадровой политики
- в) кадрового аудита
- г) оценки персонала

9. Обобщающая модель действий, необходимых для определения перспективных целей развития социально-экономической системы – это

- а) политика организации
- б) стратегия организации
- в) структура организации
- г) система управления

10. Разработчик и реализатор творческих подходов в сложных для менеджера по персоналу областях деятельности - это ...

- а) кадровый консультант
- б) кадровый инноватор
- в) кадровый технолог
- г) руководитель службы управления персоналом
- д) кадровый стратег

11. Руководитель экспериментальных, пилотажных проектов - это ...

- а) кадровый консультант
- б) кадровый инноватор
- в) кадровый технолог
- г) руководитель службы управления персоналом
- д) кадровый стратег

12.Профессионал, использующий панорамное видение перспектив корпорации для определения потребностей, возможностей и путей решения проблем, - это

- а) кадровый консультант
- б) кадровый инноватор
- в) кадровый технолог
- г) руководитель службы управления персоналом
- д) кадровый стратег

13.Требования к кадрам и модели рабочих мест определяют политику ...

- а) подбора персонала
- б) оценки персонала
- в) расстановки персонала
- г) обучения персонала
- д) высвобождения персонала

14.Центральным вопросом деловой оценки при консультировании, является:

- а) подбор экспертов
- б) написание характеристик на оцениваемых
- в) подведение итогов деловой оценки
- г) проведение деловой оценки

15.Создание базы данных о кандидатах, исследование качеств кандидатов и их потребностей – относится к ..?

- а) кадровое планирование
- б) кадровый аудит
- в) маркетинг персонала

16. Цена консалтинговых услуг – это:

- а) зарплата консультанта;
- б) плата консалтинговой фирме на использование её консультанта.

17. Экспертное консультирование – это:

- а) консультант самостоятельно осуществляет диагностику, разработку решений и рекомендаций по их внедрению;
- б) консультант активно взаимодействует с клиентом;
- в) консультант внедряет свои знания и решения, и обучает клиента.

18. Стратегия консалтинговой фирмы – это:

- а) выбор направлений консультирования на перспективу;
- б) определение сильных и слабых сторон деятельности фирмы;
- в) определение конкурентов и взаимоотношения с ними.

19. Консультирование в области стратегического планирования – это:

- а) выбор стиля руководства;
- б) определение стратегии развития;
- в) оптимизация управления организацией.

20. Консультирование в области маркетинга – это:

- а) консультации по вопросам производства продукции;
- б) консультации по вопросам исследования рынка, с целью обеспечения принятия решений в области сбыта, ценообразования, рекламы и т.д.

21. Сбор данных для проведения диагностики проблем компании- клиента осуществляется путем:

- а) интервьюирования сотрудников компании-клиента.
- б) сбора данных через соответствующие органы госбезопасности без прямого контакта с клиентом.
- в) структурированного анкетирования сотрудников.

22. По результатам диагностики консультант предпринимает следующие действия:

- а) обучение сотрудников компании-клиента новым методам работы, позволяющей повысить ее эффективность.
- б) стратегическое планирование дальнейших действий.
- в) написание итогового отчета.

23. Методами разработки предложений по улучшению деятельности компании- клиента являются:

- а) «Мозговой штурм».
- б) Неупорядоченное перечисление идей.
- в) SWOT-анализ состояния компании-клиента

24. Понятие «управленческое консультирование» в период своего зарождения носило название:

- а) Менеджмент-консалтинг.
- б) Организация производства.
- в) Служба скорой помощи.
- г) Управление-Сервис.

25. Выберите, какие из приведенных характеристик относятся к процессному консультированию:

- а) Честный и открытый обмен мнениями.
- б) Независимость.
- в) Профессионализм.

г) Единство консультанта и клиента в понимании сущности и причин возникшей проблемы.

26. Экспертное консультирование — это:

- а) Сбор консультантом информации о клиенте.
- б) Экспертиза состояния клиента, выдача ему результативных рекомендаций и их внедрение.
- в) Научное обоснование консультантом деятельности клиента.

27. Что такое процессное консультирование?

- а) Самостоятельная работа консультанта.
- б) Процесс написания консультантом итогового отчета.
- в) Взаимодействие консультанта с клиентом в процессе решения экономических и управленческих задач.

28. Основным преимуществом внешнего консультирования является:

- а) Консультант всегда «под рукой» у руководителя.
- б) Использование стандартных, унифицированных схем и методик консультирования.
- в) Владение большим количеством информации для проведения аналитических работ в определенной области.

29. Внешние консультанты – это:

а) Независимые консультационные фирмы или индивидуальные консультанты, оказывающие услуги клиентам на основе соответствующего договора.

б) Специалисты по экономике и управлению, занятые в штате той или иной организации.

в) Ни один из ответов не является верным.

30. Управленческое консультирование предполагает:

- а) Оказание интенсивной профессиональной помощи на временной основе.
- б) Постоянное сотрудничество с клиентом.
- в) Аудит деятельности клиента.
- г) Управление клиентом.

4 Темы НИРС:

1 Современные тенденции и перспективы развития управленческого и административного консалтинга в России.

2 Развитие и совершенствование консультант – клиентских отношений на рынке услуг по управленческому консалтингу.

7.2 Контрольные оценочные средства

Промежуточная аттестация (экзамен)

Завершающим этапом изучения дисциплины является экзамен.

Критериями успешной сдачи экзамена по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях; выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента; успешное выполнение тестовых заданий.

Целью итогового контроля знаний является комплексная оценка качества усвоения студентами теоретических знаний, уровня сформированности умений и навыков при освоении программы дисциплины за семестр.

По окончании изучения курса студенты обязаны сдать экзамен в строгом соответствии с учебным планом, а также утвержденной программой. Сроки проведения итогового контроля устанавливаются графиком учебного процесса.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной (письменной) форме. При этом преподавателю на экзамене предоставляется право задавать студенту по программе курса дополнительные вопросы.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене:

1. «Отлично» - студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивает при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное; решает задачи повышенной сложности; хорошо знает основную литературу и знаком с дополнительно рекомендованной литературой;

2.«Хорошо» - студент владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает

полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи; знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой;

3.«Удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследований.

4.«Неудовлетворительно» - студент не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

Оценивается качество устной и письменной речи при выставлении оценки.

Вопросы к экзамену:

1. Понятие управленческого консультирования.
2. Понятие диагностического консультирования.
3. Понятие процессного консультирования.
4. Понятие административного консультирования
5. Функциональный подход к управленческому консультированию
6. Понятие, цели и задачи кадрового консалтинга.
7. Профессиональный подход к управленческому консультированию
8. Внутреннее и внешнее консультирование.
9. Характерные черты управленческого консультирования.
10. Охарактеризуйте современный этап развития управленческого консультирования и его особенности.
11. Обеспечение профессионализма управленческого консультирования.
12. Роль консультанта в управленческом консультировании.
13. Понятие независимости управленческого консультирования.
14. Роль клиента в управленческом консультировании.
15. Деловые услуги и их функции.

16. Оформление результатов работы консультанта.
17. Понятие клиента консалтинговых организаций.
18. Стадии и этапы управленческого консультирования.
19. Основные типы консалтинговых организаций.
20. Формы оказания услуг российскими консультантами.
21. Характеристика управленческого консультирования как деловой услуге.
22. Определение экономического эффекта от работы консультанта.
23. Цели и задачи управленческого консультирования.
24. Способы оценки результатов управленческого консультирования.
25. Принципы управленческого консультирования.
26. Этапы внедрения в управленческом консультировании
27. Классификация управленческого консультирования.
28. Понятие, цели и задачи административного консалтинга
29. Предмет управленческого консультирования.
30. Маркетинговый консалтинг
31. Методы управленческого консультирования.
32. Основные направления административного консалтинга
33. Этапы развития управленческого консультирования.
34. Разработка оптимальной организационной структуры предприятий сервиса, как услуга управленческого консалтинга
35. Понятие процесса управленческого консультирования.
36. Основные типы консультационных договоров.
37. Этапы подготовки в управленческом консультировании.
38. Условия составления консультационных договоров.
39. Этапы диагноза в управленческом консультировании.
40. Взаимодействие консультанта и клиента при диагностическом, процессном и обучающем консультировании.
41. Этапы планирования действий в управленческом консультировании.
42. Контроль в процессе управленческого консультирования.
43. Концепция кадрового консультирования как средства развития Организации
44. Кадровый консалтинг
45. Оплата консультационных услуг

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
T1	Управленческий консалтинг	Опережающая самостоятельная работа	2
T2	Административный консалтинг	Проблемная лекция	2
Итого:			4
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1 Блинов А.О. Управленческое консультирование: Учебник для магистров/ А.О.Блинов, В.А.Дресвянников. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.-212с.

2 Васильев Г. А. , Деева Е. М. Управленческое консультирование: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2012.- 256с. режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

3 Соколова М.М. Управленческое консультирование: Учебное пособие.- М.:ИНФРА – М, 2012. -215с.

9.2 Дополнительная литература:

1. М. В. Виноградова, З. И. Панина. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. 8-е изд. – М: Дашков и Ко, 2013. – 448с.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н.Гукова. – М.:Форум, 2012. – 160с.

3. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - СПб: ИЦ Интермедия, 2013. – 186 с. - режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

4. Управление персоналом: теория и практика: учебно-практическое пособие/ под ред. А.Я. Кибанова. М: Проспект, 2013.- 64с.

5. Шестакова Е.В. Кадровый консалтинг и аудит: учебное пособие / Е.В. Шестакова, Р.М. Прытков; Оренбургский гос.ун-т.- Оренбург: ОГУ, 2013.- 199с. - режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>

6. Балаева О. Н. Управление организациями сфер услуг: учебное пособие / Балаева О. Н. , Предводителева М. Д. – М.: Изд. Дом ГОс.ун-та- Высшей школы экономики, 2010. – 155с. .- режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

10. Материально - техническое обеспечение дисциплины:

1. Применение мультимедийной технологии