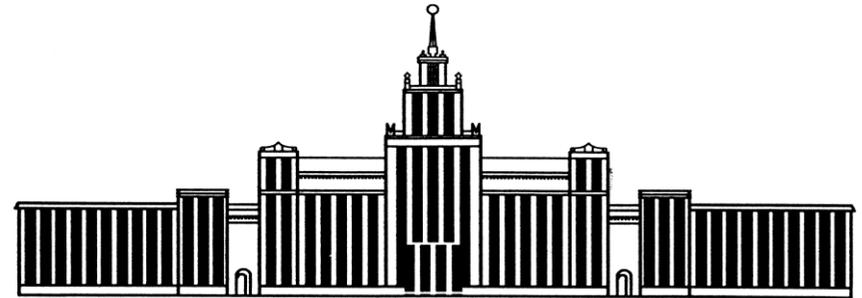

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

64.04(075.8)

Ю.А. Балдина

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Методические указания по
самостоятельной работе студентов

Челябинск
2013

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Кафедра «Экономика торговли»

64.04(075.8)

Ю.А. Балдина

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Методические указания по самостоятельной работе студентов

Под редакцией М.К.Ахтямова

Челябинск
2013

УДК 64.04(075.8)

Одобрено учебно-методической комиссией кафедры

Рецензенты:

И.Ю. Окольнишникова, Я.С. Добрынина

Балдина Ю.А.

С149 Менеджмент в сервисе: методические указания по самостоятельной работе студентов / Ю.А. Балдина; под ред. М.К. Ахтямова. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2013. - 23 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с требованиями ФГОС 3+, раскрывают теоретико-методологические характеристики и способы организации самостоятельной работы студентов, позволяющие более эффективно работать с учебной и научной литературой, критически осмысливать прочитанный и изученный материал.

Представленные материалы могут быть использованы для подготовки специалистов и бакалавров экономистов и менеджеров.

УДК 64.04 (075.8)

Оглавление

Введение.....	5
1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.....	6
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО	7
3. Объём и виды учебной работы	8
4. Содержание дисциплины	8
4.1. Лекции	9
4.2. Практические занятия, семинары.....	10
4.3. Самостоятельная работа студента.....	11
5. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе.....	11
6. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	12
6.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	12
6.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания.....	13
6.3. Типовые контрольные задания	15
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18
Заключение	20

Введение

Методические указания предназначены для организации самостоятельной работы учащихся по дисциплине «Менеджмент в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис». Главная задача методических указаний помочь самостоятельно освоить некоторые теоретические вопросы и выполнить практические задания по дисциплине «Менеджмент в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис». Методические указания облегчают подготовку к выполнению самостоятельных работ, а так же обращают внимание студента на главное, существенное в изучаемой дисциплине, помогают выработать умения анализировать, связывать теорию с практикой. Методические указания содержат тематику, формы, требования по формам и методам контроля самостоятельной работы. Материал, предлагаемый методическими рекомендациями, рассмотрен и утвержден на методической комиссии в соответствии с программой по дисциплине «Менеджмент в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

Цель дисциплины - усвоение основных понятий и категорий менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте туристской организации, а также приобретение практических навыков и умений, связанных с осуществлением управленческой деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомить студентов с методологическими основами управления персоналом организации,
- показать специфику менеджмента в сфере сервиса,
- изучить компоненты управленческой деятельности,
- рассмотреть методы управления конфликтами,
- рассмотреть систему менеджмента и ее особенности в сфере сервиса,
- научить методам успешного управления коллективом, решению простейших конфликтных ситуаций.

1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Настоящие методические указания содержат вопросы, работы и примеры заданий, которые позволяют студентам самостоятельно овладеть знаниями, профессиональными умениями, опытом творческой и исследовательской деятельности и направлены на формирование следующих компетенций:

В рамках компетенции ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1) планируемыми результатами обучения (ЗУНы) будут:

Знать:

- современные информационно – коммуникационные технологии;
- основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств;
- основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны;
- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.

Уметь:

- применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности; работать с традиционными носителями информации;
- осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии;
- создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет;
- оперативно работать с информацией.

Владеть:

- навыками работы с компьютером как средством управления информацией;
- навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов;

-технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет;

- технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов.

В рамках компетенции ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3) планируемыми результатами обучения (ЗУНы) будут:

Знать:

- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- основные классификации услуг и их характеристики;
- теорию обслуживания.

Уметь:

- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Владеть:

- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана представлены в табл.1.

Таблица 1

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.18 Менеджмент в сервисе	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин (табл.2):

Таблица 2

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам студента

Дисциплина	Требования
Б.1.18 Менеджмент в сервисе	<p>Знать: основные понятия менеджмента; законы, правила, принципы, вытекающие из теорий социальных и экономических наук; основные закономерности взаимодействия человека и общества.</p> <p>Уметь: работать в «контактной зоне» в сфере реализации сервисной деятельности; находить пути благоприятных психологических конфликтов; проводить исследование рынка и осуществлять продвижение услуг. Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; приемами изучения личности потребителя; навыками менеджмента в сервисе.</p>

3. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 ч и распределение по видам учебной работы представлены в табл.3.

Таблица 3

Виды учебной работы и распределение часов

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
Общая трудоёмкость дисциплины			
<i>Аудиторные занятия</i>	216	7	8
Лекции (Л)	24	108	108
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	12	12	12
Лабораторные работы (ЛР)	12	6	6
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	0	6	6
Подготовка к практическим занятиям	192	0	0
Подготовка к зачету	80	96	96
Подготовка к экзаменам	56	40	40
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	56	56	0
	-	0	56
		зачет	экзамен

4. Содержание дисциплины

Содержание дисциплины и объемы аудиторных занятий по видам представлены в табл.4.

Таблица 4

Содержание дисциплины

№ раз-дела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Понятие организации производства и сервисной деятельности. Сущность и структура производственного процесса в сервисе. Формы и типы организации производства.	4	2	2	0
2	Основы организации сервисной деятельности. Организация подготовки процессов сервиса. Организация вспомогательных и обслуживающих производств.	4	2	2	0
3	Принципы, методы и организация трудовых процессов на предприятиях сервиса. Научная организация и техническое нормирование труда.	4	2	2	0
4	Организация контроля качества услуг (продукции) на предприятии. Стандартизация и сертификация.	4	2	2	0
5	Организация планирования деятельности предприятий сервиса. Планирование подготовки сервисной деятельности (производства). Планирование сервисной деятельности и реализации услуг (продукции).	4	2	2	0
6	Планирование численности работников и средств на оплату труда. Планирование затрат на оказание услуг. Планирование финансовой деятельности сервисного предприятия.	4	2	2	0

4.1. Лекции

В табл.5 представлено краткое содержание лекционных занятий.

Таблица 5

Наименование или краткое содержание лекционного занятия

№ лек-ции	№ раз-дела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие организации производства и сервисной деятельности. Сущность и структура производственного процесса в сервисе. Формы и типы организации производства.	2

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
2	2	Основы организации сервисной деятельности. Организация подготовки процессов сервиса. Организация вспомогательных и обслуживающих производств.	2
3	3	Принципы, методы и организация трудовых процессов на предприятиях сервиса. Научная организация и техническое нормирование труда.	2
4	4	Организация контроля качества услуг (продукции) на предприятии. Стандартизация и сертификация.	2
5	5	Организация планирования деятельности предприятий сервиса. Планирование подготовки сервисной деятельности (производства). Планирование сервисной деятельности и реализации услуг (продукции).	2
6	6	Планирование численности работников и средств на оплату труда. Планирование затрат на оказание услуг. Планирование финансовой деятельности сервисного предприятия.	2

4.2. Практические занятия, семинары

В табл.6 представлено краткое содержание практических занятий и семинаров.

Таблица 6

Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Решение задачи «Характеристика различных видов предприятий сервиса»	2
2	2	Командная практическая работа «Структура производственных процессов»	2
3	3	Дискуссия. Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса.	2
4	4	Разработка стратегии контроля качества услуг предприятия сервиса	2
5	5	Разработка проекта с элементами стратегического планирования деятельности предприятия	2
6	6	Решение практической задачи по формированию требований к персоналу сервисной фирмы.	2

Решение задачи «Характеристика различных видов предприятий сервиса» предполагает командную работу студентов с различными картографическими базами данных. Необходимо привести примеры предприятий сферы сервиса определенного района г. Челябинска, заполнив форму, представленную в табл. Приложения А.

Командная практическая работа «Структура производственных процессов» предполагает рассмотрение производственно-технологических процессов на предприятиях сервиса различных видов, при этом каждая команда должна приготовить вопросы, которые обсуждаются после заслушивания докладов.

Дискуссия. Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса. Примерами актуальных тем могут быть: 1. Какие факторы влияют на время оказания услуг? 2. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла? 3. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

4.3. Самостоятельная работа студента

Список литературы с указанием разделов, глав и страниц, необходимой для подготовки к выполнению самостоятельной работы студентов применительно к разным видам работ, представлен табл. 7.

Таблица 7

Выполнение самостоятельной работы студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям	ЭУМД, доп.лит. 4, с. 3-158	80
Подготовка к зачету	ЭУМД, осн.лит. 2, с. 4 - 30	56
Подготовка к экзамену	ЭУМД, осн.лит. 3, с. 4 - 30	56

5. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные образовательные технологии подразумевают целенаправленное, осмысленное изменение педагогической деятельности (и управления этой деятельностью) через разработку и введение в образовательных учрежде-

ниях педагогических и управленческих новшеств: нового содержания обучения, воспитания, управления; новых способов работы, новых средств, организационных форм. В качестве инновационных форм учебных занятий по дисциплине «Менеджмент в сервисе» используются интерактивные формы обучения – командная работа (работа в малых группах) и дискуссия по актуальным вопросам, связанными особенностями сервисной деятельности (табл.8, 9), более подробно расписанные в п. 4.2

Таблица 8

Инновационные формы учебных занятий

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Командная практическая работа	Практические занятия и семинары	Командная практическая работа «Структура производственных процессов».	2
Дискуссия	Практические занятия и семинары	Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса.	2

Таблица 9

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Командная практическая работа, дискуссия	Командная практическая работа «Структура производственных процессов». Дискуссия. Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса.

6. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1. Паспорт фонда оценочных средств

Паспорт фонда оценочных средств составляется на основе компетенций, формируемых в процессе обучения, и состоит из всех видов контроля, включая

текущий и промежуточный, с указанием типа заданий (табл.10).

Таблица 10

Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	Опрос (текущий контроль)	вопросы к опросу
Все разделы	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	Опрос (текущий контроль)	вопросы к опросу
Все разделы	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	зачет (промежуточный контроль)	вопросы к зачету
Все разделы	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	зачет (промежуточный контроль)	вопросы к зачету
Все разделы	ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	экзамен (промежуточный контроль)	вопросы к экзамену
Все разделы	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	экзамен (промежуточный контроль)	вопросы к экзамену

6.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

В табл.11 представлены критерии оценивания в зависимости от вида кон-

Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Опрос (текущий контроль)	процедура оценивания индивидуальных заданий опроса производится по пятибалльной шкале	<p>Отлично: полные, исчерпывающие, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы</p> <p>Хорошо: полные, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы при незначительных упущениях и неточностях</p> <p>Удовлетворительно: неполные или слабо аргументированные ответы, характеризующие общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата.</p> <p>Неудовлетворительно: наличие принципиальных ошибок в выполнении заданий, учащемуся, не способному к их исправлению без дополнительного обучения по дисциплине, неспособному продолжать обучение и в дальнейшем приступить к профессиональной деятельности без дополнительных компетенций по данной дисциплине</p>
зачет (промежуточный контроль)	Зачет проводится в форме устного опроса. В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно присутствовать не более 6 – 8 студентов. Каждому студенту задается по одному вопросу или заданию из каждой темы, выносимой на зачет. При неправильном ответе студенту могут быть заданы уточняющие или новые вопросы из этой темы.	<p>Зачтено: Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Тема считается освоенной, если студент смог ответить на 65% вопросов, заданных по этой теме.</p> <p>Не зачтено: Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо повышению качества выполнения учебных заданий. Правильные ответы на менее 65% вопросов теста.</p>

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
экзамен (промежуточный контроль)	Экзамен проводится в форме устного опроса. В аудитории, где проводится экзамен, должно одновременно присутствовать не более 6 – 8 студентов. Каждому студенту задается по одному вопросу или заданию из каждой темы, выносимой на экзамен. При неправильном ответе студенту могут быть заданы уточняющие или новые вопросы из этой темы. Тема считается освоенной, если студент смог ответить на 65% вопросов, заданных по этой теме.	Отлично: Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены Хорошо: Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями Удовлетворительно: Теоретическое содержание курса освоено частично, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки Неудовлетворительно: Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо повышению качества выполнения учебных заданий

6.3. Типовые контрольные задания

В табл.12 представлены типовые контрольные задание в соответствии с видом контроля.

Таблица 12

Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Опрос (текущий контроль)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. 2. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса. 3. Виды и формы сервисных организаций. 4. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица,

Вид контроля	Типовые контрольные задания
	<p>5. Вид и организационно-правовая форма юридического лица, уровень специализации, тип производства и организации основных производственных процессов, время действия, время действия, методы обслуживания потребителей, форма организации, мощность предприятия,</p> <p>6. Преимущества и недостатки малого бизнеса.</p> <p>7. Порядок организации предприятия. Методы организаций новых предприятий. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия.</p> <p>8. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов.</p> <p>9. Предприятие сферы сервиса как производственная система.</p> <p>10. Особенности производственных систем. Ресурсы предприятия.</p> <p>11. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие.</p> <p>12. Преобразовательные процессы в производственной системе.</p> <p>13. Производственно-технологическая структура предприятия.</p> <p>14. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы.</p> <p>15. Формирование производственной структуры предприятия.</p> <p>16. Техничко-производственная база предприятия.</p> <p>17. Производственный и технологический процессы.</p> <p>18. Структура процессов оказания услуг.</p> <p>19. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы.</p> <p>20. Элементы процессов оказания услуг.</p> <p>21. Рациональная организация процессов оказания услуг.</p> <p>22. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж.</p> <p>23. Показатели оценки уровня организации основного производства.</p>
зачет (промежуточный контроль)	<p>1. Характеристика процесса обслуживания. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги и их потребителями.</p> <p>2. Факторы, влияющие на процесс обслуживания и его эффективность.</p> <p>3. Причины отказов клиентов.</p> <p>4. Риски, с которыми сталкиваются потребители услуг.</p>

Вид контроля	Типовые контрольные задания
	<p>5. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации.</p> <p>6. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания.</p> <p>7. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями.</p> <p>8. Реализация принципов организации обслуживания.</p> <p>9. Повышение эффективности обслуживания.</p> <p>10. Организация труда сотрудников контактной зоны.</p> <p>11. Эстетика обслуживания. Управление спросом в очередях.</p> <p>12. Работа с жалобами и претензиями клиентов.</p> <p>13. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой.</p> <p>14. Характеристика форм и методов обслуживания.</p> <p>15. Классификация форм обслуживания.</p> <p>16. Прогрессивные формы обслуживания.</p> <p>17. Совершенствование организации обслуживания: основные принципы и приемы управления клиентской базой; формирование обратной связи; оптимизация менеджмента жалоб.</p>
экзамен (промежуточный контроль)	<p>1. Система управления предприятием сервиса.</p> <p>2. Организационное проектирование в системе управления предприятием. Концепция развертывания системы управления на предприятии.</p> <p>3. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнес-процессов и функций; преимущества и недостатки подходов.</p> <p>4. Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы.</p> <p>5. Классификация бизнес-процессов.</p> <p>6. Процессная модель деятельности предприятия.</p> <p>7. Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента.</p> <p>8. Профессиональное поведение работника сферы услуг.</p> <p>9. Функциональная специализация персонала сервисной фирмы.</p> <p>10. Особенности труда сотрудников контактной зоны.</p> <p>11. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики.</p> <p>12. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников.</p>

Вид контроля	Типовые контрольные задания
	13. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. 14. Анализ содержания работы, дополнительные и квалификационные требования. 15. Формирование культуры обслуживания. 16. Подходы к управлению персоналом в сфере услуг. 17. Рекрутинг и отбор персонала. 18. Методы отбора персонала. Мотивация труда. Формы и системы оплаты труда. 19. Трудовая адаптация. Аттестация персонала. Обучение и развитие персонала. Система, формы и методы обучения. 20. Современные способы организации труда.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Бугрова, Т. В. Организация производства и обслуживания населения [Текст] метод. указания Т. В. Бугрова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 35, [1] с.

2. Дерунов, П. Ф. Организация производства: Эксперименты и практика. - Ярославль: Верхне-Волжское книжное издательство, 1989. - 208 с. ил.

3. Закиров, Р. Ш. Организация производства на предприятии [Текст] учеб. пособие для специальностей "Менеджмент орг." и "Экономика и упр. на предприятии" Р. Ш. Закиров ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и упр. проектами ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2009. - 54, [1] с. электрон. версия

4. Заслонов, В. Г. Организация производства Учеб. пособие к практ. занятиям. Сквозная задача В. Г. Заслонов; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и финансы. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2003. - 28,[1] с. ил., табл.

б) дополнительная литература:

1. Яговкин, А. И. Организация производства, технического обслуживания и ремонта машин [Текст] учебное пособие для вузов по специальности "Сервис трансп. и технол. машин и оборудования (нефтегазодобыча)" направления "Эксплуатация назем. трансп. и трансп. оборудования" А. И. Яговкин. - М.: Академия, 2006. - 396, [1] с. ил. 22 см.

2. Фатхутдинов, Р. А. Организация производства Учеб. для вузов по экон. и управлен. специальностям Р. А. Фатхутдинов. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 669,[1] с. ил.

3. Фатхутдинов, Р. А. Организация производства [Текст] Краткий курс : учеб. для вузов по экон. и техн. специальностям Р. А. Фатхутдинов. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 302,[1] с. ил.

4. Савруков, Н. Т. Организация производства: Конспект лекций Н. Т. Савруков, Ш. М. Закиров; Санкт-Петербург. гос. техн. ун-т; Чебоксар. ин-т экономики и менеджмента; Санкт-Петербург. гос. техн. ун-т; Чебоксар. ин-т экономики и менеджмента. - СПб.: Лань, 2002. - 222 с.

в) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:* Бугрова, Т. В. Организация производства и обслуживания населения [Текст] метод. указания Т. В. Бугрова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 35, [1] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Бугрова, Т. В. Организация производства и обслуживания населения [Текст] метод. указания Т. В. Бугрова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 35, [1] с.

В табл.13 представлена электронная учебно-методическая документация, а также наименование ресурса в электронной форме и возможности доступа.

Таблица 13

Электронная учебно-методическая документация

Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность
Основная литература		
Агарков, А.П. Теория организации. Организация производства. [Электронный ресурс] / А.П. Агарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2017. — 272 с. Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/93412 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
Дубровин, И.А. Организация производства на предприятии торговли. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2015. — 304 с. Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/53498 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
Дополнительная литература		
Помпеев, К.П. Организация производства. Учебное пособие по выполнению контрольной работы. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2016. — 53 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/91336 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

Заключение

В методических указаниях по самостоятельной работы студентов представлены объемы и виды учебной работы, формируемые в процессе изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» компетенции обучающегося, определено место дисциплины в структуре ОП ВО, представлены планы практических и лекционных занятий, примеры вопросов, инновационные образовательные технологии, используемые в процессе обучения. Существенное внимание уделено учебно-методическому и информационному обеспечению дисциплины.

Методические указания по самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент в сервисе» составлены в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Решение задачи «Характеристика различных видов предприятий сервиса» предполагает командную работу студентов с различными картографическими базами данных.

Деление на команды происходит в результате жеребьевки таким образом, чтобы в результате образовались малые рабочие группы, состоящие из 4-5 человек. Далее каждая команда выбирает район города Челябинска, который будет исследовать. На основе представленных в таблицы 1 настоящего Приложения характеристик необходимо привести примеры предприятий сферы сервиса

Таблица 1

Характеристика различных видов предприятий сервиса

Сфера сервисных услуг	Общая характеристика	Наименование предприятия	Характеристика предприятия