



658.5

Ю.А. Балдина

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА НА  
ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА**

Методические указания по  
самостоятельной работе студентов

---

Челябинск  
2013

---

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

658.5

Ю.А. Балдина

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА**

Методические указания по самостоятельной работе студентов

Под редакцией Ю.Г.Кузменко

Челябинск  
2013

*Одобрено учебно-методической комиссией кафедры*

*Рецензенты:*

*И.Ю. Окольнишникова, Я.С. Добрынина*

**Балдина Ю.А.**

С149 Организация производства на предприятиях сервиса: методические указания по самостоятельной работе студентов / Ю.А. Балдина; под ред. Ю.Г. Кузменко - 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 .....	6
3. Объём и виды учебной работы .....	7
4. Содержание дисциплины .....	8
4.1. Лекции .....	9
4.2. Практические занятия, семинары.....	9
4.3. Самостоятельная работа студента.....	10
5. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе.....	10
6. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	11
6.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	11
6.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания.....	12
6.3. Типовые контрольные задания .....	13
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	16
Заключение .....	19

## Введение

Методические указания предназначены для организации самостоятельной работы учащихся по дисциплине «Организация производства на предприятиях сервиса» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис». Главная задача методических указаний помочь самостоятельно освоить некоторые теоретические вопросы и выполнить практические задания по дисциплине «Организация производства на предприятиях сервиса» 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 «Организация производства на предприятиях сервиса» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

В условиях функционирования рыночной экономики изучение и практическое освоение курса: «Организация производства на предприятиях сервиса» определяется требованиями развития современного рынка, сервисной инфраструктуры, базирующихся на использовании новых технологий, единых технологических цепей.

Формирование у бакалавров по направлению «43.03.01 Сервис» компетенций, позволяющих решать задачи совершенствования организации сервисной деятельности предприятий на основе оптимальных экономически эффективных методов организации и управления сервисной деятельностью в условиях конкурентной и инновационной экономики.

## **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-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2) планируемыми результатами обучения (ЗУНы) будут:

- **знать:** технологии процесса сервиса; системы выстраивания клиентских отношений;
- **уметь:** разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
- **владеть:** навыками анализа требований потребителей к процессам сервиса; навыками разработки технологии процесса сервиса; навыками построения системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

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:** требования к организации процесса сервиса;
- **уметь:** проводить анализ требований потребителя; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов;
- **владеть:** навыками организации процесса сервиса и подбора необходимых ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

## **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 навыка студента

Дисциплина	Требования
Б.1.18 Менеджмент в сервисе	Знать: основные понятия менеджмента; законы, правила, принципы, вытекающие из теорий социальных и экономических наук; основные закономерности взаимодействия человека и общества. 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.

### 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	
		7	8
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
<i>Аудиторные занятия</i>	24	12	12
Лекции (Л)	12	6	6

Окончание табл.3

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	12	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	192	96	96
Подготовка к практическим занятиям	80	40	40
Подготовка к зачету	56	56	0
Подготовка к экзамену	56	0	56

Вид итогового контроля – зачет, экзамен.

#### 4. Содержание дисциплины

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

Таблица 4

#### Содержание дисциплины

№ раздела	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

№ лекции	№ раздела	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
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

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
3	3	Дискуссия. Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса.	4
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

### 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	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям	Согласно рекомендованному списку литературы	192
Подготовка к зачету		

## 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 учреждениях педагогических и управленческих новшеств: нового содержания обучения, воспитания, управления; новых способов работы, новых средств, организационных форм. В качестве инновационных форм учебных занятий по дисциплине «Организация производства на предприятиях сервиса» используются интерактивные формы обучения – командная работа (работа в малых группах) и дискуссия по актуальным вопросам, связанными особенностями торговой деятельности.

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-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

## 6.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

В табл.11 представлены критерии оценивания в зависимости от вида контроля и процедуры оценивания.

Таблица 11

## 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	Отлично: полные, исчерпывающие, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы Хорошо: полные, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы при незначительных упущениях и неточностях Удовлетворительно: неполные или слабо аргументированные ответы, характеризующие общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата. Неудовлетворительно: наличие принципиальных ошибок в выполнении заданий, учащемуся, не способному к их исправлению без дополнительного

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
		обучения по дисциплине, неспособному продолжать обучение и в дальнейшем приступить к профессиональной деятельности без дополнительных компетенций по данной дисциплине
зачет (промежуточный контроль)	Зачет проводится в форме устного опроса.	Зачтено: ставится студентам, которые в срок, в полном объеме и на высоком уровне выполнили и защитили проект. Не зачтено: ставится студентам, которые не выполнили работу над проектом, либо выполнили с грубыми нарушениями требований, не раскрыли заявленную тему, не выполнили практической части работы.
экзамен (промежуточный контроль)	процедура оценивания экзамена производится по пятибалльной шкале	Отлично: полные, исчерпывающие, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы Хорошо: полные, аргументированные ответы на все основные и дополнительные вопросы при незначительных упущениях и неточностях Удовлетворительно: неполные или слабо аргументированные ответы, характеризующие общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата. 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

### 6.3. Типовые контрольные задания

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

## Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Опрос (текущий контроль)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.</li> <li>2. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса.</li> <li>3. Виды и формы сервисных организаций.</li> <li>4. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица,</li> <li>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,</li> <li>6. Преимущества и недостатки малого бизнеса.</li> <li>7. Порядок организации предприятия. Методы организаций новых предприятий. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия.</li> <li>8. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов.</li> <li>9. Предприятие сферы сервиса как производственная система.</li> <li>10. Особенности производственных систем. Ресурсы предприятия.</li> <li>11. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие.</li> <li>12. Преобразовательные процессы в производственной системе.</li> <li>13. Производственно-технологическая структура предприятия.</li> <li>14. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы.</li> <li>15. Формирование производственной структуры предприятия.</li> <li>16. Техничко-производственная база предприятия.</li> <li>17. Производственный и технологический процессы.</li> <li>18. Структура процессов оказания услуг.</li> <li>19. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы.</li> <li>20. Элементы процессов оказания услуг.</li> <li>21. Рациональная организация процессов оказания услуг.</li> <li>22. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов.</li> <li>23. Показатели оценки уровня организации основного производства.</li> </ol>

Вид контроля	Типовые контрольные задания
зачет (промежуточный контроль)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика процесса обслуживания. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги и их потребителями.</li> <li>2. Факторы, влияющие на процесс обслуживания и его эффективность.</li> <li>3. Причины отказов клиентов.</li> <li>4. Риски, с которыми сталкиваются потребители услуг.</li> <li>5. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации.</li> <li>6. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания.</li> <li>7. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями.</li> <li>8. Реализация принципов организации обслуживания.</li> <li>9. Повышение эффективности обслуживания.</li> <li>10. Организация труда сотрудников контактной зоны.</li> <li>11. Эстетика обслуживания. Управление спросом в очередях.</li> <li>12. Работа с жалобами и претензиями клиентов.</li> <li>13. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой.</li> <li>14. Характеристика форм и методов обслуживания.</li> <li>15. Классификация форм обслуживания.</li> <li>16. Прогрессивные формы обслуживания.</li> <li>17. Совершенствование организации обслуживания: основные принципы и приемы управления клиентской базой; формирование обратной связи; оптимизация менеджмента жалоб.</li> </ol>
экзамен (промежуточный контроль)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система управления предприятием сервиса.</li> <li>2. Организационное проектирование в системе управления предприятием. Концепция развертывания системы управления на предприятии.</li> <li>3. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнес-процессов и функций; преимущества и недостатки подходов.</li> <li>4. Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы.</li> <li>5. Классификация бизнес-процессов.</li> <li>6. Процессная модель деятельности предприятия.</li> <li>7. Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента.</li> </ol>

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

## 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:*

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. Организация производства на предприятиях отрасли (торговля): методические указания по самостоятельной работе студентов / Ю.А. Балдина; под ред. Ю.Г. Кузменко - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2013. - 24 с. *из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

3. 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.

4. Организация производства на предприятиях отрасли (торговля): методические указания по самостоятельной работе студентов / Ю.А. Балдина; под ред. Ю.Г. Кузменко - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2013. - 24 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.	Электронно-библиотечная система Изда-	Интернет / Авторы-

— М. : Дашков и К, 2017. — 272 с. Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/93412">http://e.lanbook.com/book/93412</a> — Загл. с экрана.	Издательства Лань	Авторизованный
Дубровин, И.А. Организация производства на предприятии торговли. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2015. — 304 с. Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/53498">http://e.lanbook.com/book/53498</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
<b>Дополнительная литература</b>		
Помпеев, К.П. Организация производства. Учебное пособие по выполнению контрольной работы. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2016. — 53 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/91336">http://e.lanbook.com/book/91336</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
<b>Методические пособия для самостоятельной работы студента</b>		
Организация производства на предприятиях отрасли (торговля): методические указания по самостоятельной работе студентов / Ю.А. Балдина; под ред. Ю.Г. Кузменко - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2013. - 24 с.	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный

## **Заключение**

В методических указаниях по самостоятельной работы студентов представлены объемы и виды учебной работы, формируемые в процессе изучения дисциплины «Организация производства на предприятиях сервиса» 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 работе студентов по дисциплине «Организация производства на предприятиях сервиса» составлены в соответствии с требованиями образовательного стандарта.