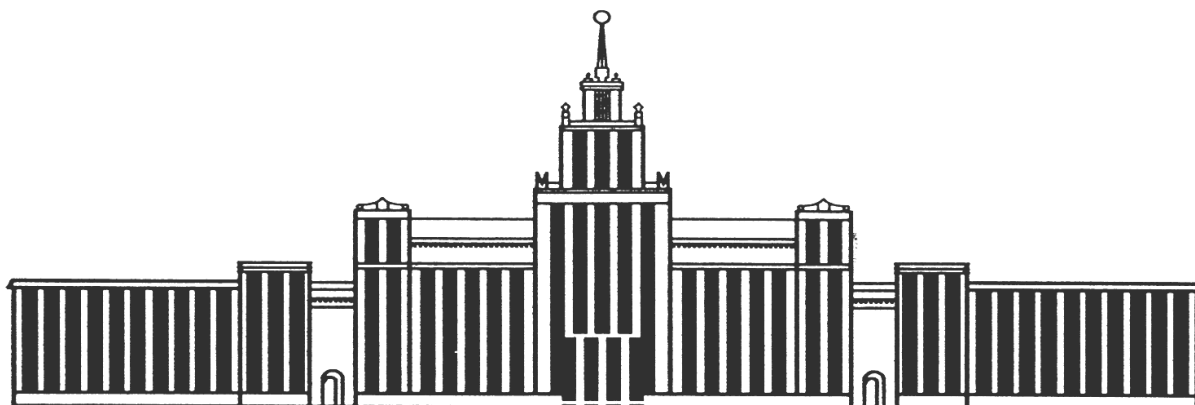

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Э.Х. Таипова

**ПРАКТИКУМ ПО ВИДУ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск
2015

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Институт экономики, торговли и технологий
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

Э.Х. Таипова

ПРАКТИКУМ ПО ВИДУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск
Издательский центр ЮУрГУ
2015

Таипова, Э.Х.

Практикум по виду профессиональной деятельности: методические указания по самостоятельной работе / Э.Х. Таипова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015. – 15 с.

Методические указания по самостоятельной работе предназначены для студентов Высшей школы экономики и управления, как руководство для организации самостоятельной работы при выполнении практических работ, подготовки и написании рефератов, по изучению теоретических основ дисциплин, аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания предназначены для студентов 4-го и 5-го курсов заочного обучения по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Сервисная деятельность на транспорте».

© Таипова Э.Х., 2015

© Издательский центр ЮУрГУ, 2015

Введение

В связи с введением в образовательный процесс Федерального государственного образовательного стандарта все более актуальной становится задача организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ.

Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления ученика, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом. При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Самостоятельная работа может проходить в лекционном кабинете, лаборатории, виварии, компьютерном зале, библиотеке, дома.

Цели и задачи дисциплины

Учебная цель дисциплины – формирование системы базовых знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания потребителей услуг.

Задачи дисциплины:

– формирование у студентов устойчивой мотивации к изучению предмета и потребность в систематизированных знаниях в области сервиса для применения их в профессиональной деятельности;

– формирование представления о сервисной деятельности и устойчивой мотивации к освоению студентами основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5)	Знать: – принципы работы с различными источниками; – новейшие тенденции научно–практической деятельности в PR в сфере сервиса.
	Уметь: – анализировать и оценивать социальную информацию, определяющую состояние общественного мнения.
	Владеть: – навыками разработки проектов; – инновационными подходами к разработке идей и проектов в сфере сервиса; – компьютерными технологиями, приемами речевого взаимодействия для установления связей с представителями различных групп общественности.
ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6)	Знать: – основные положения организации труда на предприятиях сервиса; – нормативные документы по качеству оказываемых услуг на предприятиях сервиса; – может определить виды используемых технических средств для оказания услуги; – может назвать и охарактеризовать виды оборудования на предприятиях сервиса.
	Уметь: – использовать техническое обеспечение предприятия сервиса для оказания услуги; – способен проверять сертификаты технических средств на предприятиях сервиса;

	<ul style="list-style-type: none"> – использовать техническое обеспечение в организации технологического процесса оказания услуги на предприятиях сервиса; – пользоваться различными видами множительного оборудования на предприятиях сервиса; – пользоваться различными видами оборудования на предприятиях сервиса; – организовать работу средств связи и оргтехники для оказания услуги; – использовать периферийные устройства персональных компьютеров; – пользоваться сетевыми устройствами.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации рабочего места с учетом использования технических средств на предприятиях сервиса; – навыками работы с оборудованием на предприятиях сервиса; – навыками проверки сертификатов технических средств на предприятиях сервиса; – навыками работы с множительным оборудованием на предприятиях сервиса; – навыками работы с периферийными устройствами персональных компьютеров; – навыками работы с сетевыми устройствами; – навыками работы со средствами связи и оргтехники для оказания услуги; – навыками составления перечня технологического оборудования для оказания услуги на предприятиях сервиса.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику изучаемой учебной дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к уровню подготовленности обучающегося. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, ребусов, кроссвордов, глоссария для систематизации учебного материала; изучение словарей, справочников; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; составление схем; решение

ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым и ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка презентаций, творческих проектов; подготовка курсовых и выпускных работ; опытно-экспериментальная работа; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и др.

Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Преподаватель осуществляет управление самостоятельной работой, регулирует ее объем на одно учебное занятие и осуществляет контроль выполнения всеми обучающимися группы. Для удобства преподаватель может вести ведомость учета выполнения самостоятельной работы, что позволяет отслеживать выполнение минимума заданий, необходимых для допуска к итоговой аттестации по дисциплине.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по каждой дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

Ежедневно обучающийся должен уделять выполнению внеаудиторной самостоятельной работы в среднем не менее 3 часов.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося. В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы могут быть использованы зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Изучение и конспектирование учебных пособий, хрестоматий и сборников документов по теме исследования

Введение. Предмет, цели и задачи курса. Основные понятия.

1) Основные понятия и определения сервиса как сферы деятельности. Базовые понятия сервисной деятельности (потребность, услуга, обслуживание и пр.).

2) Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.

3) Особенности занятости в автомобильной индустрии.

Истории развития автомобильного рынка

- 1) Определение и сущность автомобильного рынка. Объект и субъект.
- 2) Исторические этапы развития автомобильного рынка.
- 3) Динамика развития автомобильного рынка России.

Роль и значение клиентоориентированного подхода в сервисе

- 1) Понятие и сущность сервисной деятельности.
- 2) Понятие и сущность клиентоориентированного сервиса.

3) База, основа, фундамент клиентоориентированного бизнеса: качественный продукт или услуга.

Формы организации предоставления услуг на автомобильном рынке

- 1) Клиентский сервис
- 2) Система управления продажами и обслуживанием.
- 3) Инфраструктура клиентоориентированного бизнеса. Брэндинг сервиса.

Дилерские сервисные центры: организация, структура, перспективы развития

1) Понятие системы фирменного обслуживания автомобилей.

2) Дилерский сервисный центр.

3) Организация и управление современными системами фирменного сервисного обслуживания.

4) Состояние и перспективы развития ведущих сервисных центров по обслуживанию легковых и грузовых транспортных средств во Владимирском регионе..

5) Зарубежный и отечественный опыт развития дилерских сервисных центров.

Передовые отечественные и зарубежные технологии обслуживания клиентов

1) Технологии обслуживания клиентов ДСЦ.

2) Роль IT-технологий.

3) Реинжиниринг бизнес-процессов в организациях сервиса.

4) Опыт передовых компаний автомобильного рынка.

Профессиональные стандарты персонала.

1) Понятие культуры сервиса (культуры обслуживания).

2) Профессиональные требования к персоналу. Знания, умения и навыки, которыми должен обладать работник сферы услуг.

3) Система внутреннего и внешнего сервиса как часть корпоративной культуры компании.

Навыки клиентоориентированного подхода. Взаимодействие с клиентами.

1) Основные принципы работы с информацией для клиента.

2) Забота о клиенте. Формы проявления заботы о нуждах клиента.

3) Разрешение конфликтных ситуаций. Успешное разрешение конфликтной ситуации и его значение в укреплении лояльности клиентов компании. Основные навыки переговоров в конфликтной ситуации.

Технологии профессионального самоопределения личности специалиста в сфере предоставления услуг

1) Психология службы сервиса как специальная отрасль психологии.

2) Профессиональная этика работников сервиса.

3) Организация деятельности руководителя: управленческая культура руководителя; планирование как функция управления коллективом; анализ деятельности руководителя; стиль и методы управления коллективом.

Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы

1. История развития автомобилестроения в России.

2. О моей профессии

3. Как я представляю свою специальность в будущем

4. Я – профессионал своего дела

5. Роль транспорта в нашей жизни

6. Развитие и современное состояние автомобильного рынка

7. Люди и машины

8. Известные имена в сфере автомобилестроения

9. Автомобили будущего

10. Сбыт как основной показатель эффективности деятельности коммерческого предприятия.

11. Модели управления продажами.

12. Система исследований и анализа каналов сбыта.

13. Планирование и реализация сбытовой деятельности.

14. Коммуникационные стратегии в канале сбыта.

15. Сущность, место отдела продаж и специфика его взаимодействия с подразделениями фирмы презентация.

16. Варианты организации отдела продаж на предприятии.

17. Критерии эффективности деятельности отдела продаж.

18. Сущность, цели и основные задачи управления продажами.

19. Основные виды продаж, специализация продаж.

20. Стадии продаж, их коммуникационная составляющая.

21. Особенности профессиональной деятельности сотрудников отдела продаж, выполняющих различные функциональные роли.

22. Методы и практика взаимодействия торгового персонала с клиентами.

23. Взаимосвязь сбытовой деятельности предприятия и маркетинга.

24. Ценовое регулирование как инструмент управления продажами на конкурентном рынке.

25. Современные принципы и модели управления продажами.

26. Тенденции развития автомобильного рынка в России.

27. Оперативное управление продажами.

28. Оптимальное управление продажами с использованием статистических моделей.

29. Управление продажами в стиле коучинг. Работа на результат

30. Обратная связь высокого качества руководителя - подчиненным (ОСВК).

- 31.методы повышения продаж в условиях кризиса.
- 32.Управление продажами: проблемы и перспективы.
- 33.Мерчандайзинг магазина автозапчастей и в автосалоне.
- 34.Нейромаркетинг и управление поведением потребителя.

Требования к выступлениям студентов

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение докладов и выступлений

Порядок ведения семинара может быть самым разнообразным, в зависимости от его формы и тех целей, которые перед ним ставятся.

Обычно имеет место следующая последовательность:

- а) выступление (доклад) по основному вопросу;
- б) вопросы к выступающему;
- в) обсуждение содержания доклада, его теоретических и методических достоинств и недостатков, дополнения и замечания по нему;
- г) заключительное слово докладчика;
- д) заключение преподавателя.

Разумеется, это лишь общая схема, которая может включать в себя развертывание дискуссии по возникшему вопросу и другие элементы.

При реферативно-докладной форме семинара первыми получают слово ранее намеченные докладчики, а при развернутой беседе – желающие выступить. Принцип добровольности выступления сочетается с вызовом студентов. Остальным желающим выступить по основному вопросу, чтобы не погасить у них интереса к семинару, можно посоветовать быть готовыми для анализа выступлений товарищей по группе, для дополнений и замечаний.

Желательно, чтобы студент излагал материал свободно.

Преподавателю, по возможности не следует прерывать выступление студента своими замечаниями и комментариями. Допустима тактичная поправка неправильно произнесенного слова, ошибочного ударения и т. п. Если далее выступающий допустил ошибки, гораздо лучше, если не сам преподаватель, а другие участники семинара первыми сделают ему соответствующее замечание.

Обстановка в аудитории во время выступления докладчика находится постоянно в сфере внимания руководителя семинара. Добиваясь внимательного и аналитического отношения студентов к выступлениям товарищей, руководитель семинара заранее ставит их в известность, что содержательный анализ выступления, доклада или реферата он оценивает так же высоко, как и выступление с хорошим докладом.

Вопросы к докладчику задают прежде всего студенты, а не преподаватель. Необходимо требовать, чтобы вопросы, задаваемые студентам, были существенны, связаны с темой, точно сформулированы. Вопросам преподавателя обычно присущи следующие требования:

- ясность и четкость формулировок, определенность границ, весомость смысловой нагрузки;
- уместность постановки вопроса в данный момент, острота его звучания в сложившейся ситуации, пробуждающая живой интерес студенческой аудитории;
- вопросы должны быть посильными для студентов.

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие.

Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль, четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы. Ответ позволяет преподавателю принять правильное решение: исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности.

Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы

приложения высказанных положений, расширяли мыслительный горизонт студентов. Наводящие вопросы на вузовском семинаре являются редкостью и ставятся лишь в исключительных случаях.

Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов – формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода.

Казусные вопросы предлагаются студенту или всей группе в тех случаях, когда в выступлении, докладе проблема освещена в общем-то верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться. По возможности, опираясь на знания, уже известные студентам, преподаватель найдет более сложный аспект проблемы и вынесет его на обсуждение в виде вопроса. Цель таких вопросов в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже.

Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре.

Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] учебное пособие для вузов по специальности "Сервис" М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 461, [3] с. 23 см.

2. Раздорожный, А. А. Экономика отрасли (автомобильный транспорт) [Текст] учеб. пособие по специализации "Менеджмент орг." А. А. Раздорожный. - М.: РИОР, 2009. - 314, [1] с.

3. Туревский, И. С. Экономика отрасли. Автомобильный транспорт [Текст] учеб. для сред. проф. образования по специальности 1705 "Техническое обслуживание и ремонт автомобилей. транспорта" И. С. Туревский. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2011. - 287 с.

4. Аксенова, З. И. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных предприятий Для спец."Экономика и управление на транспорте" З. И. Аксенова, А. А. Бачурин. - М.: Транспорт, 1990. - 255 с.

б) дополнительная литература:

1. Аксенова, З. И. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных предприятий Учеб. для студ. вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Высшая школа, 1980. - 287 с.

2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] учебник для вузов по специальностям 100101 "Сервис" и др. В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2013

3. Кулибанова, В. В. Маркетинг: Сервисная деятельность Учеб. пособие В. В. Кулибанова. - СПб.: Питер, 2000. - 231 с. ил.

4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению 43.03.01 (100100) "Сервис" Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 200, [1] с.

5. Транспортная логистика : организация перевозки грузов [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Назем. трансп.-технол. средства" А. М. Афонин и др. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2014. - 366 с. ил.

6. Транспортная логистика [Текст] учеб. по специальностям "Орг-ция перевозок и упр. на трансп." Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, В. А. Гудков и др.; Под общ. ред. Л. Б. Миротина. - М.: Экзамен, 2002. - 511 с. ил.

7. Палагин, Ю. И. Транспортная логистика и мультимодальные перевозки. Технологии, оптимизация, управление [Текст] учеб. пособие вузов по направлению "Аэронавигация" и др. Ю. И. Палагин. - СПб.: Политехника, 2015. - 266 с. ил.

8. Менеджмент в сервисе [Текст] учебник для вузов по направлению "Сервис" М. В. Виноградова и др.; под ред. Н. А. Платоновой. - М.: КНОРУС, 2017. - 248 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Практикум по виду профессиональной деятельности» / Э.Х. Таипова. – Челябинск, 2015. – 15 с. (учебно-методическая разработка кафедры) *из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

2. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Практикум по виду профессиональной деятельности» / Э.Х. Таипова. – Челябинск, 2015. – 15 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Экономика и организация автотранспортного предприятия : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Будрина [и др.] ; под ред. Е. В. Будриной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 268 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00943-9. — Режим доступа : www.biblionline.ru/book/E1C09192-EE3A-4596-A2C5-5D64E9F2D192 .	Электронная библиотека Юрайт	Интернет / Авторизованный
2	Основная литература	Коваленко, Н.А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2014. — 229 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/64772 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	Клепцова, Л.Н. Планирование в автотранспортном предприятии. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2013. — 182 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/69451 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная литература	Тойменцева, И.А. Формирование стратегии развития автотранспортных предприятий с использованием принципов логистики. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Креативная экономика, 2009. — 160 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/4237 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	Лазарева, Е.А. Ценообразование на транспорте. [Электронный ресурс] / Е.А. Лазарева, В.И. Минеев, Т.Е. Новикова. — Электрон. дан. — Нижний Новгород : ВГУВТ, 2013. — 230 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44873 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Дополнительная литература	Покровский, А.К. Риск-менеджмент на предприятиях промышленности и транспорта. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2014. — 160 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/53533 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный