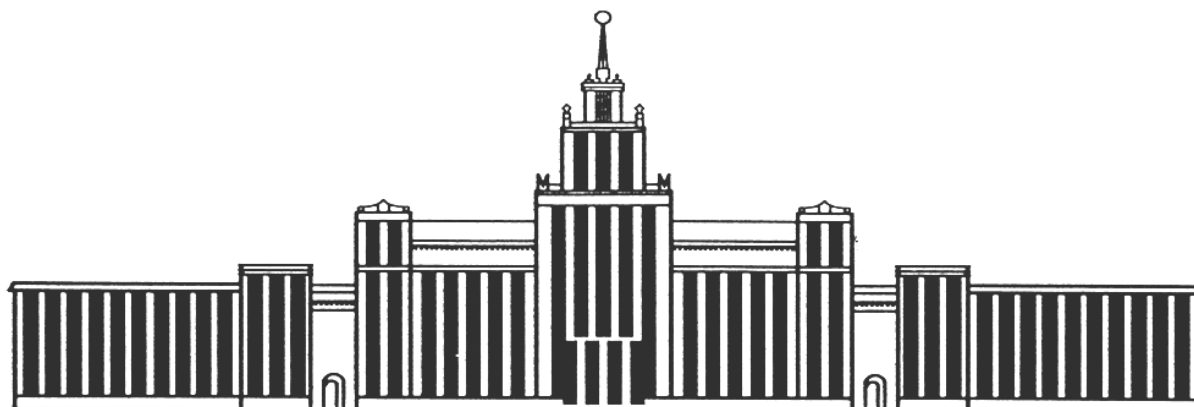

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ж.А. Зеленская

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ**

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

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

Ж.А. Зеленская

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Зеленская, Ж.А.

Проектирование процесса оказания услуг: методические указания по самостоятельной работе / Ж.А. Зеленская. – Челябинск. – 17 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 по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервисная деятельность на транспорте».

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

Цель изучения дисциплины – освоение будущим специалистом по сервису методов проектирования процесса оказания услуг и соответствующих технологических операций.

Задачи дисциплины заключаются в ознакомлении обучающихся с фундаментальными концепциями и методами, применяемыми для достижения интенсивности производственных и сервисных операций мирового класса.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	Знать: – принципы работы в команде; – толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
	Уметь: – работать в команде; – толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	Владеть: – способностью работать в команде; – толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
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.
--	---

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

1. транспортные услуги (пассажирские и грузовые перевозки);
2. техническое обслуживание транспортных средств;
3. регламентные работы (по видам технического обслуживания);
4. уборочно-моечные работы;
5. контрольно-диагностические работы;
6. смазочно-заправочные работы;
7. регулировка фар;
8. регулировка углов установки управляемых колес;
9. регулировка топливной аппаратуры бензиновых двигателей;
10. регулировка топливной аппаратуры дизельных двигателей;
11. электротехнические работы на автомобиле;
12. регулировка тормозной системы;
13. регулировка сцепления;
14. шиномонтажные работы, балансировка колес;
15. ремонт электрооборудования;
16. ремонт кузовов;
17. ремонт радиаторов и арматурные работы;
18. подготовка к окраске и окраска;
19. работы по защите от коррозии и противозумной обработке;
20. шиномонтажные работы, балансировка колес;
21. ремонт сцепления;
22. ремонт ведущих мостов и приводов ведущих колес;
23. хранение автотранспортных средств на платных стоянках;
24. техническая помощь на дорогах;
25. транспортирование неисправных автотранспортных средств к месту их ремонта или стоянки;
26. установка дополнительного оборудования (сигнализация,

радиоаппаратура, дополнительные фары и т.п.);

27. предпродажная подготовка;
28. утилизация автотранспортных средств и их составных частей;
29. ремонт, установка, тонирование и бронирование стекол;
30. гарантийное обслуживание и ремонт;
31. ошиповка шин;
32. приемка отработавших эксплуатационных материалов;
33. ремонт легковых и грузовых автомобилей, мотоциклов, скутеров;
34. тюнинг;
35. мойка автотранспортных средств;
36. проверка технического состояния машин и агрегатов (диагностика).

Подготовка к промежуточной аттестации

1. Цели и задачи предприятий сервиса.
2. Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных.
3. Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
4. Основные показатели производственной программы. Производственная мощность: понятие, расчет.
5. Классификация видов услуг в период рыночной экономики.
6. Факторы, оказывающие влияние на производственную мощность
7. Типы предприятий сервиса.
8. Проект производственной мощности.
9. Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях.
10. Планирование численности работников на предприятиях различных видов и форм собственности.
11. Кадры предприятий. Понятия: квалификация, специальность, профессия, штат, штатное расписание.
12. Методы расчета численности рабочих и служащих.
13. Классификация предприятий по организационно-правовым формам, действующим в РФ.
14. Размещение предприятий сервиса.
15. Типы производства в сфере сервиса
16. Методы размещения предприятий сервиса.
17. Производственно-технологическая база предприятий сервиса
18. Структурная схема производственного процесса проектируемого предприятия
19. Этапы развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
20. Требования, предъявляемые к оптимальному размещению цехов производственных участков

21. Контактная зона сервиса
22. Факторы успешной работы сотрудника контактной зоны для предприятий сервиса.
23. Техничко-экономическая характеристика массового производства проектируемых предприятий.
24. Техничко-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого серийные услуги.
25. Бизнес-план как основной документ.
26. Техничко-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого единичные услуги
27. Этапы проектирования предприятий сервиса. Декларация о намерениях.
28. Организационные структуры на предприятиях сервиса. Этап проектирования предприятий на основании проектных и инвестиционных обоснований.
29. Техническое перевооружение одно из мероприятий повышения технического уровня
30. Анализ месторасположения предприятий сервиса Реконструкция - как способ повышения технического уровня предприятий по оказанию услуг
31. Нормативные требования при размещении предприятий сервиса Техничко - экономическое обоснование. Структура ТЭО. Реализация бизнес - плана Порядок разработки ТЭО и утверждение
32. График внедрения проекта бизнес-плана. Методы планирования работ
33. Производственная инфраструктура: содержание и задачи. Организация ремонтного хозяйства
34. Организация инструментального и энергетического хозяйства Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
35. Организация транспортного хозяйства Послепродажное обслуживание Структура и модель процесса оказания услуг Система планирования на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки состояния и развития производственно - технической базы.
36. Формы развития производственно-технической базы
37. Оценка возможностей инвестирования и достижения намечаемых
38. технико-экономических показателей
39. Планирование фонда рабочего времени.
40. Месторасположение предприятий.
41. Размещение объектов.
42. Характеристика услуг.
43. Проектирование нового предприятия. Определение программы работ.
44. Состав работников предприятия.
45. Нормы и правила проектирования.
46. Требования к функциональным группам помещений.
47. Требования пожарной безопасности.
48. Требования к инженерному обеспечению и параметрам внутренней среды.

49. Проектирование подразделений контактной зоны.
50. Проектирование ремонтного участка.
51. Сущность операционного менеджмента.
52. Определение операционного менеджмента.
53. Производственные системы.
54. Различия между процессами производства продукции и услуг.
55. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.
56. Что представляет собой операционная стратегия?
57. Структура работ проекта.
58. Измерение производительности.
59. Контроль хода выполнения проекта. Механизмы отчетности.
60. Операционная классификация услуг.
61. Сервисная стратегия: направленность и преимущества.
62. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица.
63. Три типа сервисных систем.
64. Управление очередями.
65. Система массового обслуживания.
66. Входящий поток заявок клиентов.
67. Модели очередей.
68. Стратегическое планирование мощностей предприятия автосервиса.
69. Планирование загрузки мощностей. Определение потребности в производственной мощности. Фазы роста пропускной способности сервисных предприятий.
70. Размещение объектов сервиса.
71. Размещение помещений сервисных предприятий. Основные способы размещения оборудования.
72. Планирование трудового процесса и нормирование труда.
73. Управление закупками. Прогнозирование спроса и предложения. Системы управления товарно-материальными запасами при зависимом и независимом спросе.
74. Календарное планирование работы персонала в сфере услуг.
75. Обновление бизнес-процесса предприятия автосервиса.

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. Дудина, Е. И. Проектирование процесса оказания услуг [Текст] учеб. пособие по специальности 100101 "Сервис" Е. И. Дудина ; под ред. Л. Н. Лисиенковой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Златоуст. фил., Каф. Проектирование и технология изделий сервиса ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 63, [1] с. электрон. версия

2. Болгов, И. В. Инфраструктура предприятий сервиса [Текст] учебник по специальности 100101 "Сервис" И. В. Болгов, А. П. Агарков. - М.: Академия, 2008. - 283, [1] с. ил.

3. Кудрин, А. И. Основы расчета, проектирования и эксплуатации технологического оборудования Сб. задач и примеры решений ЧГТУ, Каф. Автотранспорт. - Челябинск: Издательство ЧГТУ, 1995. - 45 с. ил., табл.

4. Кудрин, А. И. Основы расчета, проектирования и эксплуатации технологического оборудования Текст лекций ЧГТУ, Каф. Автотранспорт. - Челябинск: Издательство ЧГТУ, 1995. - 97, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Сафронов, Э. А. Транспортные системы городов и регионов [Текст] учеб. пособие для вузов по специальностям "Орг. перевозок и упр. на транспорте (автомобил. транспорт)" и др. Э. А. Сафронов. - 2-е изд., доп. - М.: Издательство Ассоциации строительных вузов, 2007. - 287 с. ил.

2. Бескорвайный, В. В. Технические средства предприятий сервиса Учеб. пособие для вузов по специальности 230700 "Сервис" В. В. Бескорвайный, Л. В. Ларина; Под ред. В. В. Бескорвайного. - М.: Академия, 2003. - 302, [1] с. ил.

3. Израйлева, О. В. Экономика предприятий сервиса [Текст] учеб. пособие О. В. Израйлева, М. И. Лаврова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и менеджмент сервиса ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2005. - 61, [2] с.

4. Израйлева, О. В. Экономика предприятий сервиса. Практикум [Текст] учеб. пособие О. В. Израйлева ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и менеджмент сервиса ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2005. - 46, [1] 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 «Проектирование процесса оказания услуг» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 16 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 16 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	Дополнительная литература	Акулович, Л.М. Основы автоматизированного проектирования технологических процессов в машиностроении. [Электронный ресурс] / Л.М. Акулович, В.К. Шелег. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2012. — 488 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/2914 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Москаленко, М.А. Устройство и оборудование транспортных средств. [Электронный ресурс] / М.А. Москаленко, И.Б. Друзь, А.Д. Москаленко. — Электрон. дан. — СПб. : Лань, 2013. — 240 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/10252 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	Буянкин, А.В. Транспортные и погрузо-разгрузочные средства.	Электронно-библиотечная	Интернет / Авторизованный

		[Электронный ресурс] / А.В. Буянкин, Ю.Е. Воронов. — Электрон. дан. — Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2012. — 98 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/69401 — Загл. с экрана.	система Издательства Лань	
4	Основная литература	Трусов, А.Н. Проектирование автоматизированных технологических процессов : учеб. пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2008. — 231 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/6610 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Основная литература	Силич, А.А. Системы автоматизированного проектирования технологических процессов : учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Тюмень : ТюмГНГУ, 2012. — 92 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/28341 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Основная литература	Яблочников, Е.И. Реинжиниринг бизнес- процессов проектирования и производства. [Электронный ресурс] / Е.И. Яблочников, В.И. Молочник, Ю.Н. Фомина. — Электрон. дан. — СПб. : НИУ ИТМО, 2008. — 152 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/40749 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
7	Основная литература	Трофимов, А.В. Основы технологии машиностроения. Проектирование технологических процессов: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : СПбГЛТУ, 2013. — 72 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/45321 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
8	Дополнительная литература	Тимирязев, В.А. Проектирование технологических процессов машиностроительных производств. [Электронный ресурс] / В.А. Тимирязев, А.Г. Схиртладзе, Н.П. Солнышкин, С.И. Дмитриев. — Электрон. дан. — СПб. : Лань, 2014. — 384 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/50682 —	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

	Загл. с экрана.		
--	-----------------	--	--