

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.01 Организация постпродажного
обслуживания и сервиса

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

43.03.01.31 Сервис в торговле

Форма обучения

заочная

Год набора

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

_____ канд.экон.наук, доцент, Ананьева Надежда Васильевна

_____ должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины – получение студентами знаний об организации постпродажного обслуживания как основы овладения навыками и приемами организации, а также технологиями оказания населению услуг в сервисе.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи курса:

- формирование всесторонних знаний об историческом развитии постпродажного обслуживания и сервиса;
- овладение основными понятиями сервисной деятельности, ее видов и сущности;
- изучение условий и факторов, влияющих на сервисное взаимодействие;
- анализ правовых основ, регламентирующих постпродажное обслуживание;
- овладение технологиями постпродажного обслуживания в сфере оказания населению услуг;
- изучение организации деятельности по обеспечению и контролю качества постпродажного обслуживания населению;
- освоение сведений о современных тенденциях в области применения предпродажного и послепродажного обслуживания продукции в деятельности организаций;

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-1: Способен осуществлять процессы предоставления услуг с учетом их специфики и с применением клиентоориентированных технологий в области торговли и сервиса	
ПК-1.1: способен применять клиентоориентированные технологии при предоставлении услуг с учетом их специфики	сновы построения клиентурных отношений предприятия - основы принятия организационных решений при формировании клиентурных отношений предприятия организовывать работу команды проекта при формировании клиентурных отношений предприятия -навыками организации клиентурных отношений предприятия

ПК-1.2: способен планировать	– методы планирования современных торгово-
процессы предоставления услуг с учетом их специфики в области торговли и сервиса	<p>технологических процессов предоставления послепродажных услуг предприятий сферы торговли и сервиса;</p> <p>– применять методы планирования современных торгово-технологических процессов предоставления послепродажных услуг предприятий сферы торговли и сервиса;</p> <p>– навыками планирования современных торгово-технологических процессов предоставления послепродажных услуг предприятий сферы торговли и сервиса;</p>
ПК-12: Способен разрабатывать и внедрять инновационные технологии в торговле и сервисе	
ПК-12.1: способен выбирать инновационные технологии для осуществления эффективной деятельности предприятий и организаций в сфере торговли и сервиса	<p>Технологические инновации в информационном обеспечении для эффективной деятельности предприятий и организаций сферы торговли и сервиса</p> <p>Технологии разработки сервисного продукта на основе использования инновационных технологий. Осуществлять поиск и внедрение технологических инноваций и современных программных продуктов в сервисную деятельность предприятий организаций сферы торговли и сервиса с целью роста их эффективности</p> <p>Реализовывать сервисный продукт на основе применения инновационных технологий в сервисной деятельности.</p> <p>Использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности предприятий организаций сферы торговли и сервиса с целью роста их эффективности</p> <p>Технологиями разработки и реализации сервисного продукта на основе современных инновационных технологий.</p>
ПК-3: Способен организовывать и управлять деятельностью предприятий торговли и сервиса	

ПК-3.1: способен организовывать деятельность предприятий торговли и сервиса	Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом Навыками корректной постановки целей и задач и
	организации их выполнения
ПК-8: Способен разрабатывать технологический процесс в организациях торговли и сервиса	
ПК-8.1: способен определять необходимость и содержание технологического процесса для предприятий и организаций сферы торговли и сервиса	сущность и содержание постпродажного обслуживания и сервиса; применять методы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису; владеть: навыками управления взаимоотношениями с потребителями продукции.
ПК-8.2: способен разрабатывать параметры технологического процесса в организациях сферы торговли и сервиса с учетом нормативной базы	нормативно-правовую и информационно-технологическую базу функционирования организаций сферы торговли и сервиса; применяет нормативно-правовую и информационно-технологическую базу для решения практических задач сферы функционирования организаций сферы торговли и сервиса; навыками использования нормативно-правовую и информационно-технологическую базу для решения практических задач сферы функционирования организаций сферы торговли и сервиса;

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=30776>.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Контактная работа, ак. час.							
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Модуль 1. Теоретические аспекты организации постпродажного обслуживания									
	1. Тема 1. Основы системы обслуживания	1							
	2. Тема 1. Основы системы обслуживания								
	3. Тема 1. Основы системы обслуживания							7	
	4. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей	1							
	5. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей								
	6. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей							7	
	7. Тема 3. Основы организации обслуживания потребителей								
	8. Тема 3. Основы организации обслуживания потребителей			1					

9. Тема 3. Основы организации обслуживания потребителей							7	
10. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг								
11. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг			1					
12. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг							7	
13. Тема 5. Сервисная политика предприятия								
14. Тема 5. Сервисная политика предприятия			1					
15. Тема 5. Сервисная политика предприятия							7	
16. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания	1							
17. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания								
18. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания							7	
19. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями	1							
20. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями								
21. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями							6	
22. Тема 8. Организация ремонта								
23. Тема 8. Организация ремонта			1					
24. Тема 8. Организация ремонта							6	
25. Тема 9. Служба сервиса и ее функции								

26. Тема 9. Служба сервиса и ее функции								
27. Тема 9. Служба сервиса и ее функции							6	
Всего	4		4				60	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм"(Москва: Академия).
2. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Оконишников А. И., Нескоромных В. М., Кубасова Л. А., Сурженко В. С., Удовиченко В. Г., Ведерникова Л. В., Оконишников А. И. Техническое обслуживание и ремонт оборудования углеобогачительных фабрик(Москва: Недра).
4. Шоул Д., Евстигнеева И. Первокласный сервис как конкурентное преимущество(Москва: ООО "Альпина Паблицер").
5. Гуняков Ю. В., Воротынцева М. Ф. Структурный механизм самоорганизации рыночной формы торговли услугами: монография (Красноярск: СФУ).
6. Мате Э., Загашвили В. С. Послепродажное обслуживание(М.: Прогресс).
7. Сенин В. Т., Чудновский А. Д. Туристские услуги. Туристское обслуживание: сб. норм.-прав. и информ. материалов(М.: Финансы и статистика).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
- 2.
3. Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
- 4.
5. Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант».
2. На сегодняшний день СФУ представлен в Интернет официальным сайтом института, сайтами подразделений, факультетов, кафедр; сайтами электронных изданий; поисковыми и информационными системами; тематическими сайтами по отдельным сферам деятельности.

3. Обучающимся должен быть также обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:
4. Российский ресурсный центр учебных кейсов [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.gsom.spbu.ru/umc>.
5. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://encycl.yandex.ru>.
6. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : <http://www.aup.ru>.
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp?.
8. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.consultant.ru.
9. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.garant.ru.

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).