

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

Б1.В.13 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

2022

Красноярск 2022

## **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 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 изучения дисциплины:

- охарактеризовать процесс организации обеспечения послепродажного обслуживания.
- знать сущность и понятие организации послепродажного обслуживания в сфере сервиса
- определять требуемое качество оказания услуг в сфере сервиса;
- определять стратегические направления в сфере послепродажного обслуживания.

### 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
<b>ПК-1: способен осуществлять процессы предоставления услуг с учетом их специфики и с применением клиентоориентированных технологий в области торговли и сервиса</b>	
ПК-1.1: планирует осуществление процессов предоставления услуг с учетом их специфики и с применением клиентоориентированных технологий в области торговли и сервиса	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: осуществляет возможные процессы предоставления услуг в области торговли и сервиса	<p>- демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий;</p> <p>- анализировать коммуникационные процессы в организации; организовать переговорный процесс;</p> <p>- использует принципы бесконфликтного общения и</p>
	приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения для организации торговли и сервиса
<b>ПК-3: способен организовывать и управлять деятельностью предприятий торговли и сервиса</b>	
ПК-3.3: организует деятельность предприятий торговли и сервиса	<p>– организацию постпродажного обслуживания предприятий торговли и сервиса;</p> <p>– применять организацию постпродажного обслуживания и формы оказания услуг на предприятии торговли и сервиса;</p> <p>– навыками организации постпродажного обслуживания предприятий торговли и сервиса</p>
<b>ПК-8: способен разрабатывать технологический процесс в организациях торговли и сервиса</b>	
ПК-8.1: определяет необходимость и содержание технологического процесса для предприятий и организаций сферы торговли и сервиса	<p>сущность и содержание постпродажного обслуживания и сервиса;</p> <p>применять методы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису;</p> <p>владеть: навыками управления взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>
ПК-8.3: умеет проводить оценку технологического процесса предприятий и организаций сферы торговли и сервиса с учетом нормативной базы	<p>– нормативно-законодательную базу, регламентирующую параметры технологического процесса предприятий и организаций сферы услуг;</p> <p>– применять нормативно-законодательную базу, регламентирующую разработку параметров технологического процесса;</p> <p>– использовать нормативно-законодательную базу, регламентирующую разработку параметров технологического процесса</p>

#### 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)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	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
<b>1. Модуль 1. Теоретические аспекты организации обслуживания</b>									
	1. Тема 1. Основы системы обслуживания	2							
	2. Тема 1. Основы системы обслуживания								
	3. Тема 1. Основы системы обслуживания							10	
	4. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей								
	5. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей								
	6. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей							10	
	7. Тема 3. Потребность и услуги								
	8. Тема 3. Потребность и услуги								
	9. Тема 3. Потребность и услуги							10	
	10. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг								

11. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг			2					
12. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг							10	
13. Тема 5. Сервисная политика предприятия								
14. Тема 5. Сервисная политика предприятия								
15. Тема 5. Сервисная политика предприятия							10	
16. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания								
17. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания								
18. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания							12	
19. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями								
20. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями			2					
21. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями							12	
22. Тема 8. Организация ремонта								
23. Тема 8. Организация ремонта								
24. Тема 8. Организация ремонта							10	
25. Тема 9. Служба сервиса и ее функции	2							
26. Тема 9. Служба сервиса и ее функции								
27. Тема 9. Служба сервиса и ее функции							12	
Всего	4		4				96	

## **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. Шоул Д., Евстигнеева И. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество(Москва: ООО "Альпина Паблицер").
4. Гуняков Ю. В., Воротынцева М. Ф. Структурный механизм самоорганизации рыночной формы торговли услугами: монография (Красноярск: СФУ).
5. Платные услуги: правила и порядок предоставления. Ответственность исполнителей. Защита прав потребителей. Учет и контроль(Москва: Ось-89).
6. Мате Э., Загашвили В. С. Послепродажное обслуживание(М.: Прогресс).
7. Бергер И. Н., Чижевская Е. А. Торговые услуги(Б. м.: Техника).

### **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?](http://elibrary.ru/project_authors.asp?).
8. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
9. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : [www.garant.ru](http://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).