

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

2021

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
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	основы 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

<p>ПК-1.2: способен планировать процессы предоставления услуг с учетом их специфики в области торговли и сервиса</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий; - анализировать коммуникационные процессы в организации; организовать переговорный процесс; - использует принципы бесконфликтного общения и
	<p>приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения для организации торговли и сервиса</p>
<p>ПК-12: Способен разрабатывать и внедрять инновационные технологии в торговле и сервисе</p>	
<p>ПК-12.1: способен выбирать инновационные технологии для осуществления эффективной деятельности предприятий и организаций в сфере торговли и сервиса</p>	<ul style="list-style-type: none"> – инновационные технологии постпродажного обслуживания для осуществления эффективной деятельности предприятий и организаций в сфере торговли и сервисе; – применять инновационные технологии постпродажного обслуживания для осуществления эффективной деятельности предприятий и организаций в сфере торговли и сервисе; – использовать инновационные технологии постпродажного обслуживания для осуществления эффективной деятельности предприятий и организаций в сфере торговли и сервисе
<p>ПК-3: Способен организовывать и управлять деятельностью предприятий торговли и сервиса</p>	
<p>ПК-3.1: способен организовывать деятельность предприятий торговли и сервиса</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организацию постпродажного обслуживания предприятий торговли и сервиса; – применять организацию постпродажного обслуживания и формы оказания услуг на предприятии торговли и сервиса; – навыками организации постпродажного обслуживания предприятий торговли и сервиса
<p>ПК-8: Способен разрабатывать технологический процесс в организациях торговли и сервиса</p>	
<p>ПК-8.1: способен определять необходимость и содержание технологического процесса для предприятий и организаций сферы торговли и сервиса</p>	<p>сущность и содержание постпродажного обслуживания и сервиса; применять методы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису; владеть: навыками управления взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>

ПК-8.2: способен разрабатывать параметры технологического процесса в	– нормативно-законодательную базу, регламентирующую параметры технологического процесса;
организациях сферы торговли и сервиса с учетом нормативной базы	– применять нормативно-законодательную базу, регламентирующую разработку параметров технологического процесса; – использовать нормативно-законодательную базу, регламентирующую разработку параметров технологического процесса

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 обслуживания											
		1. Тема 1. Основы системы обслуживания		2							
		2. Тема 1. Основы системы обслуживания									
		3. Тема 1. Основы системы обслуживания							6		
		4. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей									
		5. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей									
		6. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей							6		
		7. Тема 3. Потребность и услуги									
		8. Тема 3. Потребность и услуги									
		9. Тема 3. Потребность и услуги							6		
		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							6	
13. Тема 5. Сервисная политика предприятия								
14. Тема 5. Сервисная политика предприятия								
15. Тема 5. Сервисная политика предприятия							8	
16. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания								
17. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания								
18. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания							6	
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							8	
22. Тема 8. Организация ремонта								
23. Тема 8. Организация ремонта								
24. Тема 8. Организация ремонта							6	
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							8	
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. 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?.
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).