

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

очная

Год набора

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	Знать: специфику клиентоориентированных технологий при предоставлении услуг с учетом их специфики в области торговли и сервиса; Уметь: разрабатывать клиентоориентированные технологии при предоставлении услуг с учетом их специфики; Владеть: навыками, разработки клиентоориентированных технологий при предоставлении услуг с учетом их специфики;

<p>ПК-1.2: осуществляет возможные процессы предоставления услуг в области торговли и сервиса</p>	<p>Знать: методы планирования современных торгово-технологических процессов предоставления послепродажных услуг предприятий сферы торговли и сервиса;</p> <p>Уметь: применять методы планирования современных торгово-технологических процессов предоставления послепродажных услуг предприятий сферы торговли и сервиса;</p>
	<p>Владеть: навыками планирования современных торгово-технологических процессов предоставления послепродажных услуг предприятий сферы торговли и сервиса;</p>
<p><b>ПК-3: способен организовывать и управлять деятельностью предприятий торговли и сервиса</b></p>	
<p>ПК-3.3: организует деятельность предприятий торговли и сервиса</p>	<p>Знать: организацию постпродажного обслуживания предприятий торговли и сервиса;</p> <p>Уметь: применять организацию постпродажного обслуживания и формы оказания услуг на предприятии торговли и сервиса;</p> <p>Владеть: навыками организации постпродажного обслуживания предприятий торговли и сервиса;</p>
<p><b>ПК-8: способен разрабатывать технологический процесс в организациях торговли и сервиса</b></p>	
<p>ПК-8.1: определяет необходимость и содержание технологического процесса для предприятий и организаций сферы торговли и сервиса</p>	<p>Знать: основы организации производственно-технологической деятельности</p> <p>Уметь: применять методы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису;</p> <p>Владеть: навыками управления взаимоотношениями с потребителями продукции.</p>
<p>ПК-8.3: умеет проводить оценку технологического процесса предприятий и организаций сферы торговли и сервиса с учетом нормативной базы</p>	<p>– нормативно-законодательную базу, регламентирующую параметры технологического процесса;</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)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1 (36)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 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
<b>1. Модуль 1. Теоретические аспекты организации обслуживания</b>											
		1. Тема 1. Основы системы обслуживания		2							
		2. Тема 1. Основы системы обслуживания				2					
		3. Тема 1. Основы системы обслуживания							8		
		4. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей		2							
		5. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей				2					
		6. Тема 2. Основы организации обслуживания потребителей							8		
		7. Тема 3. Потребность и услуги		2							
		8. Тема 3. Потребность и услуги				2					
		9. Тема 3. Потребность и услуги							8		
		10. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг		2							

11. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг			2					
12. Тема 4. Государственное и региональное регулирование сферы услуг							8	
13. Тема 5. Сервисная политика предприятия	2							
14. Тема 5. Сервисная политика предприятия			2					
15. Тема 5. Сервисная политика предприятия							8	
16. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания	2							
17. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания			2					
18. Тема 6. Разработка стратегии послепродажного обслуживания							8	
19. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями	2							
20. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями			2					
21. Тема 7. Организация обеспечения клиентов запасными частями							8	
22. Тема 8. Организация ремонта	2							
23. Тема 8. Организация ремонта			2					
24. Тема 8. Организация ремонта							8	
25. Тема 9. Служба сервиса и ее функции	2							
26. Тема 9. Служба сервиса и ее функции			2					
27. Тема 9. Служба сервиса и ее функции							8	
Всего	18		18				72	

## **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).