

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клоков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 10.04.2024 14:44:32
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины
Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания
основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания

1. Цели изучения дисциплины

получение обучающимися комплексных знаний и практических навыков проектирования процесса оказания услуг в сфере сервиса на основе современных технологий.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг и постпродажного обслуживания» относится к дисциплинам части, формируемая участниками образовательных отношений.

3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Знать: 31 - нормативно-правовые и методические основы проектирования процесса оказания услуг, технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции, перспективы технического развития продукции
		Умеет: У1 - использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису
		Владеет: В1 - навыками применения нормативно-методических основ технического обслуживания и ремонта выпускаемой продукции и перспектив технического развития продукции при проектировании процесса оказания услуг
	ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису, организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: 32 – передовые методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса
		Уметь: У2 – применять на практике методы проектирования процесса оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса
		Владеть: В2 – навыками проектирования процессов оказания услуг и постпродажного обслуживания и сервиса с учетом специфики предприятия
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 008E624DF98BC2E90078B97FC72BE94C3F Владелец: Ефремова Вероника Викторовна Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024	ПКС-2.4. – Выполняет организационно-управленческие, документационные	Знать: 33 – принципы и методы

	сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг
		Уметь: У3 – применять принципы и методы администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач
		Владеть: В3 – навыками администрирования, сопровождения и диагностики эффективности процесса оказания услуг для решения конкретных задач, с учетом специфики предприятия
ПКС - 4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	ПКС-4.2. - Выполняет технико-экономические расчеты, необходимые в том числе при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства, серийного выпуска инновационной продукции и разработки системы управления взаимоотношениями с потребителями и собственным персоналом на предприятии	Знать: 34 - технико-экономические основы организации технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг
		Уметь: У4 - выполнять технические расчеты, графические и вычислительные работы при формировании организационно-экономических разделов технической документации для освоения технологических процессов, подготовки производства и проектирования процесса оказания услуг
		Владеет: В 4 - навыками технико-экономического обоснования проектирования процесса оказания услуг с учетом специфики предприятия

4. Общая трудоемкость дисциплины

составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

5. Форма промежуточной аттестации

очная форма обучения: зачет – 6 семестр.

заочная форма обучения: зачет - 9 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина