

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 16:10:36  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Председатель КСН



М.Л. Белоношко

« 15 » июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплины: Организация постпродажного обслуживания и сервиса  
направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
направленность: Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания  
форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена

на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 11 от «15» июня 2020 г.

И.о. заведующий кафедрой



Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Л.В. Важенина, доцент, канд. экон. наук, доцент



## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цель дисциплины** - изучение данной дисциплины дает представление о техническом, социально-экономическом и психологическом механизме организации постпродажного обслуживания и сервиса, знакомит с задачами, системами, функциями и методами современной организации производства.

### **Задачи дисциплины:**

- анализ теоретических, методологических и методических основ организации производства и постпродажного обслуживания и сервиса.
- рассмотрение экономических, управленческих и практических вопросов организации производства и постпродажного обслуживания и сервиса;
- освещение функциональных и инструментальных аспектов организации производства и постпродажного обслуживания и сервиса.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина Б1.В.11 Организация постпродажного обслуживания и сервиса относится к дисциплинам в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля являются:

**Знание:** методов и средств организации производства; основных направлений научной организации производственных ресурсов с целью достижения наилучших экономических результатов; методов управления организацией производства; критериев и показателей эффективности организации производства, постпродажного обслуживания и сервиса.

**Умение:** интерпретировать организационно-экономическую ситуацию на предприятии, делать выводы об уровне эффективности использования факторов организации производства, постпродажного обслуживания и сервиса, дать оценку возможным вариантам организационного развития, применять методики экономического обоснования; выполнять экономическую оценку различных организационно-технических и организационно-управленческих решений и проектов, а также анализировать степень их рисков.

**Владение:** навыками проведения экономического анализа состояния и уровня развития организации производства, постпродажного обслуживания и сервиса, выявлять основные проблемы в организации производственно-хозяйственной деятельности, экономически обосновывать организационного характера различные технико-экономические решения и инвестиционные проекты.

Содержание дисциплины Организация постпродажного обслуживания и сервиса является логическим продолжением содержания дисциплин Б.1.О.30 Основы организации производства, Б.1.О.19 Экономика сервисного предприятия и служит основой для освоения

дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 Экономическая оценка инвестиционных проектов и выполнения выпускной квалификационной работы.

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
<p>ПКС-1 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации</p>	<p>Знать: ПКС-1. 31. - нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации труда и производства, производственного планирования и управления производством, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности при разработке технологических процессов (режимов производства) ПКС-1. 32. - основные цели, задачи, функции и принципы тактического управления процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации</p>	<p>Знать: ПКС-1. 31.4 - типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения.  ПКС-1. 32.1 - основные цели, задачи и функции организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства ПКС-1. 32.2 – основные принципы и задачи организации на тактическом горизонте мониторинга производственных процессов, обеспечения максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам.</p>
	<p>Уметь: ПКС-1. У2. - разрабатывать организационно-техническую и организационно-экономическую документацию (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам ПКС-1. У3. – применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства</p>	<p>Уметь: ПКС-1. У2.1 - осуществлять разработку организационно-технической и организационно-экономической документации (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам ПКС-1. У3.1 – применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства в профессиональной деятельности</p>

	<p>Владеть:</p> <p>ПКС-1. В2. - навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, разработки производственных программ и календарных графиков выпуска продукции, действующих методов организации сервисной деятельности и их корректировки в течение планируемого периода, разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов организации сервисной деятельности и внедрения нормативов для производственного планирования</p> <p>ПКС-1. В3. - навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов</p>	<p>Владеть:</p> <p>ПКС-1. В2.2 - навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов организации сервисной деятельности; разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов тактического управления процессами организации сервисной деятельности</p> <p>ПКС-1. В3.1 - навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов</p>
<p>ПКС-3</p> <p>Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции</p>	<p>Знать:</p> <p>ПКС-3. 33. – теоретико-методические основы разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>	<p>Знать:</p> <p>ПКС-3. 33.1 - основные направления, проблемы и перспективные предложения по изменению конструкции изделий и технологии производства, согласования планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий</p> <p>ПКС-3. 33.2 – методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>
	<p>Уметь:</p> <p>ПКС-3. У3. - использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции</p>	<p>Уметь:</p> <p>ПКС-3. У3.1 - использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка);</p> <p>ПКС-3. У3.2 - применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции</p> <p>ПКС-3. У3.3 - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий</p>
	<p>Владеть:</p> <p>ПКС-3. В3. - методами и технологиями организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства</p>	<p>Владеть:</p> <p>ПКС-3. В3.1 - навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений</p> <p>ПКС-3. В3.2 - навыками подготовки предложений по изменению технологии производства с учетом рекомендаций контрагентов</p>
ПКС-4	Знать:	Знать:

<p>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</p>	<p>ПКС-4. 32. - технико-экономические основы организации производства, технологических процессов и режимов производства; передовой отечественный и зарубежный опыт в сфере проектирования процесса оказания услуг; порядок и методы технико-экономического анализа, текущего и перспективного производственного планирования</p> <p>ПКС-4. 33. - методiku разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>	<p>ПКС-4. 32.1 - основные принципы и задачи организации работы по проведению экономических исследований деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств.</p> <p>ПКС-4. 33.1 - основные методические положения разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>
	<p>Уметь:</p> <p>ПКС-4. У2. - применять передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства</p> <p>ПКС-4. У3. - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий</p>	<p>Уметь:</p> <p>ПКС-4. У2.1 - применять в профессиональной деятельности передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства</p> <p>ПКС-4. У3.1 - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства,</p> <p>ПКС-4. У3.2 - выбирать формы интеграции и взаимодействия между отдельными бизнес-единицами предприятия сервиса,</p> <p>ПКС-4. У3.3 - разрабатывать экономически обоснованные модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий</p>
	<p>Владеть:</p> <p>ПКС-4. В2. - методами и способами тактического планирования и организации производства, с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации</p> <p>ПКС-4. В3. - методами и технологиями организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства</p>	<p>Владеть:</p> <p>ПКС-4. В2.1 - навыками применения в профессиональной деятельности методов и способов тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники</p> <p>В2.2 - навыками определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации</p> <p>ПКС-4. В3.1 - навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства</p>

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

Таблица 4.1

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	4/8	22	33	-	89	экзамен

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

#### очная форма обучения

Таблица 5.1.1

№ п/ п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочны е средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб				
1	1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания	3	5	-	6	14	ПКС-1 ПКС-4	Тест
2	2	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания	3	5	-	7	15	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Тест, Расчетно- аналитич еское задание
3	3	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса	4	5	-	10	19	ПКС-1 ПКС-3	Тест, Расчетно- аналитич еское задание
4	4	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания	4	6	-	10	20	ПКС-1 ПКС-3	Тест, Расчетно- аналитич еское задание
5	5	Организация материально- технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса	4	6	-	10	20	ПКС-4	Тест, Расчетно- аналитич еское задание
6	6	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса	4	6	-	10	20	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Тест, Расчетно- аналитич еское задание
7	Экзамен		-	-	-	36	36		Вопросы и задания для экзамена
Итого:			22	33	-	89	144		

### 5.2. Содержание дисциплины.

#### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания». Сущность организации постпродажного обслуживания и сервиса. Организация производства как самостоятельная область знаний. Закономерности организации постпродажного обслуживания и сервиса. Предприятие как организационная система. Организация производства в условиях предпринимательской деятельности. Концептуальная модель организации постпродажного обслуживания и сервиса. Процесс организации постпродажного обслуживания и сервиса.

Раздел 2. «Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания». Производственный процесс, его структура. Принципы рациональной организации производственного процесса постпродажного обслуживания и сервиса. Типы производства и их технико-экономическая характеристика. Длительность и структура производственного цикла. Производственная структура предприятия и факторы ее определяющие. Производственная структура подразделений. Принципы формирования структурных подразделений. Оптимизация производственной структуры предприятия. Организация работы на тактическом горизонте управления мониторинга производственных процессов, обеспечение максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам.

Раздел 3. «Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса». Формы и методы организации производства. Централизация и концентрация производства. Специализация и кооперирование производства. Методика расчета показателей эффективности использования современных форм и методов организации производства. Отечественный и зарубежный опыт рациональной организации производственной деятельности организации в условиях современной экономики.

Раздел 4. «Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания». Содержание процесса создания и освоения постпродажного обслуживания и сервиса. Жизненный цикл продукции. Организация НИР, рационализации и изобретательства. Конструкторская подготовка производства, порядок ее проведения. Экономическое обоснование выбора конструкторских решений. Основные этапы технологической подготовки постпродажного обслуживания и сервиса. Технологическая унификация и стандартизация. Порядок определения экономической эффективности внедрения новой техники и технологии, рационализаторских предложений и изобретений. Экономическое обоснование выбора процессов постпродажного обслуживания и сервиса. Методы организации и координации взаимодействия с отделами главного технолога, главного конструктора по вопросам осуществления технологических изменений, внесенных в выпускаемую продукцию, ее

упаковку; внедрения новых технологий производства, упаковки, погрузочно-разгрузочных работ, транспортирования и хранения; увеличения объемов производства продукции, запуска в производство новых видов продукции.

Раздел 5. «Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса». Содержание и задачи служб материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса. Организация работ по материально-техническому снабжению. Формирование производственных запасов. Методика расчета оптимальных моделей постпродажного обслуживания и сервиса. Методы организации и координации взаимодействия с транспортным отделом по вопросам согласования условий договоров в части доставки продукции покупателям; оформления транспортно-экспедиционной документации с отметками о передаче и приеме продукции покупателями; подготовки планов поставки отремонтированной продукции потребителям; разработки инструкций и требований к перевозке продукции различными видами транспорта. Методы организации и координации взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг

Раздел 6. «Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса». Состав и понятие организационных резервов развития постпродажного обслуживания и сервиса. Исследование состояния организации постпродажного обслуживания и сервиса. Разработка плана совершенствования организации постпродажного обслуживания и сервиса. Методические основы оценки экономической эффективности совершенствования организации постпродажного обслуживания и сервиса. Порядок определения экономической эффективности совершенствования организации постпродажного обслуживания и сервиса. Определение общей эффективности организации постпродажного обслуживания и сервиса. Обоснование программ повышения эффективности постпродажного обслуживания и сервиса производственных объектов.

### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

#### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	3	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания
2	2	3	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания
3	3	4	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса
4	4	4	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания
5	5	4	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса
6	6	4	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и

			сервиса
	Итого:	22	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ОФО	
1	1	5	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания
2	2	5	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания
3	3	5	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса
4	4	6	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания
5	5	6	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса
6	6	6	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		33	

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	6	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания	Подготовка к тесту
2	2	7	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	10	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
4	4	10	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	10	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	10	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
Экзамен		36		
Итого:		89		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);

- разбор практических ситуаций (практические занятия).

## **6. Тематика курсовых работ/проектов**

### **6.1. Рекомендации по выполнению курсового проекта**

В процессе курсового проектирования необходимо использовать современные методологии исследований, отечественный и зарубежный опыт разработки, ориентироваться на многовариантные проработки.

*Объектами курсового проектирования* могут являться предприятия различных организационно-правовых форм, их структурные производственные и функциональные подразделения, объекты инфраструктуры предприятия, применяющие процедуру послепродажного и сервисного обслуживания, что обеспечивает реальность и возможность использования результатов исследования в практической деятельности.

*Структура курсового проекта* включает введение, три раздела, заключение, список использованной литературы. Содержание основных разделов определяется целью и задачами исследования.

Каждый курсовой проект имеет свои особенности, вытекающие из своеобразия темы, глубины знаний студента, его навыков и умений отражать теоретические и практические вопросы. Вместе с тем каждая работа должна быть выстроена по единой схеме, однако требование единства относится только к форме построения составных частей, но не содержанию. Ниже приводятся только общие указания к содержанию отдельных разделов работы.

*Введение* должно отражать актуальность исследования, его цели и задачи, теоретическую, методическую базу и информационную характеристику объекта исследования. Обучающийся также должен указать новые подходы к теме и ее исследованию, определить возможную практическую значимость работы.

*Первый раздел* курсового проекта посвящен систематизации и изучению теоретических основ. В зависимости от направлений исследований курсового проекта обучающийся обязан привести характеристику и анализ эффективности организации производства на предприятии, оценку использования ресурсов предприятия, описать влияние внешних и внутренних факторов на организацию производства, выявить возможности повышения эффективности производственно-экономического уровня предприятия.

В рамках *второго раздела* студент обязан сформулировать теоретико-методические положения; привести анализ существующих современных подходов и методов по совершенствованию организации производства; рассмотреть методику расчета экономической эффективности потенциально приемлемых подходов и методов при совершенствовании организации производства.

Апробация изложенных теоретических и методических подходов осуществляется в *третьей разделе*. Окончательным результатом работы студента должно стать экономическое обоснование предлагаемых мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия.

*Заключение* отражает основные выводы и предложения, содержащиеся в разделах курсового проекта, степень решения поставленных проблем и основные результаты.

*Список литературы* является составной частью работы и отражает степень изученности поставленной проблемы обучающимся. В него включаются источники, на которые есть ссылки в курсовом проекте, а также иные использованные при его подготовке материалы и документы (официальные, правовые, нормативные, инструктивные, проектные, плановые, отчетные), научная литература.

*Приложения* – это дополнительные материалы, подтверждающие основные положения и результаты работы. В него могут входить таблицы, рисунки, промежуточные расчеты, блок-схемы и т.п.

### **3.2. Типовые задания на курсовые проекты**

1. Совершенствованию организации производственно-технического обеспечения предприятия
2. Обоснование бюджета подразделения постпродажного обслуживания
3. Повышение эффективности использования трудовых ресурсов сервисного предприятия
4. Повышению эффективности использования производственных ресурсов сервисного предприятия
5. Повышению эффективности использования экономического потенциала сервисного предприятия
6. Повышению эффективности использования финансового потенциала предприятия
7. Совершенствование организации управленческого учета на предприятии
8. Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии
9. Совершенствование организации ремонтно-эксплуатационного обслуживания предприятия
10. Совершенствование организации торгово-закупочной деятельности предприятия
11. Совершенствование организации закупочно-сбытовой деятельности предприятия

### **7. Контрольные работы**

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины/модуля

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	60
2	Выполнение типового расчета	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Проспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок

2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного

процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

#### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в

аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых

групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

### Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: **Организация постпродажного обслуживания и сервиса**

Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность: **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания**

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-1	Знать: ПКС-1. 31.4 - типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения	Не знает типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения	Демонстрирует знания типовых организационных форм и методов управления производством, рациональных границ их применения, при этом допускает грубые ошибки и неточности	Демонстрирует достаточные знания типовых организационных форм и методов управления производством, рациональных границ их применения, при этом допускает незначительные ошибки и неточности	Демонстрирует исчерпывающие знания типовых организационных форм и методов управления производством, рациональных границ их применения.
	ПКС-1. 32.1 - основные цели, задачи и функции организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	Не знает основные цели, задачи и функции организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	Демонстрирует знания основных целей, задач и функций организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства, при этом допускает грубые ошибки и неточности	Демонстрирует достаточные знания основных целей, задач и функций организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства, при этом допускает незначительные ошибки и неточности	Демонстрирует исчерпывающие знания основных целей, задач и функций организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства.

<p>ПКС-1. 32.2 – основные принципы и задачи организации на тактическом горизонте мониторинга производственных процессов, обеспечения максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам</p>	<p>Не знает основные принципы и задачи организации на тактическом горизонте мониторинга производственных процессов, обеспечения максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам</p>	<p>Демонстрирует знания основных принципов и задач организации на тактическом горизонте мониторинга производственных процессов, обеспечения максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам, при этом допускает грубые ошибки и неточности</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания основных принципов и задач организации на тактическом горизонте мониторинга производственных процессов, обеспечения максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам, при этом допускает незначительные ошибки и неточности</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания основных принципов и задач организации на тактическом горизонте мониторинга производственных процессов, обеспечения максимального использования производственных мощностей, ритмичного и бесперебойного движения незавершенного производства, сдачи готовой продукции, выполнения работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам.</p>
<p>Уметь: ПКС-1. У2.1 - осуществлять разработку организационно-технической и организационно-экономической документации (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам</p>	<p>Не умеет осуществлять разработку организационно-технической и организационно-экономической документации (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам</p>	<p>Умеет осуществлять разработку организационно-технической и организационно-экономической документации (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам, при этом допускает грубые ошибки и неточности.</p>	<p>Хорошо умеет осуществлять разработку организационно-технической и организационно-экономической документации (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.</p>	<p>На высоком уровне умеет осуществлять разработку организационно-технической и организационно-экономической документации (графики работ, инструкции, планы, сметы, бюджеты, технико-экономические обоснования, частные технические задания) и составлять управленческую отчетность по утвержденным формам.</p>

	<p>ПКС-1. У3.1 – применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства в профессиональной деятельности</p>	<p>Не умеет применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства в профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства в профессиональной деятельности, при этом допускает грубые ошибки и неточности.</p>	<p>Хорошо умеет применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства в профессиональной деятельности, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.</p>	<p>На высоком уровне умеет применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства в профессиональной деятельности.</p>
	<p>Владеть: ПКС-1. В2.2 - навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов организации сервисной деятельности; разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов тактического управления процессами организации сервисной деятельности</p>	<p>Не владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов организации сервисной деятельности; разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов тактического управления процессами организации сервисной деятельности.</p>	<p>Владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов организации сервисной деятельности; разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов тактического управления процессами организации сервисной деятельности, при этом допускает грубые ошибки и неточности.</p>	<p>Хорошо владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов организации сервисной деятельности; разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов тактического управления процессами организации сервисной деятельности, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.</p>	<p>В совершенстве владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов организации сервисной деятельности; разработки рекомендаций по использованию научно обоснованных методов тактического управления процессами организации сервисной деятельности.</p>
	<p>Владеть: ПКС-1. В3.1 - навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов</p>	<p>Не владеет навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов.</p>	<p>Владеет навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов, при этом допускает грубые ошибки и неточности.</p>	<p>Хорошо владеет навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.</p>	<p>В совершенстве владеет навыками выбора способов организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов.</p>
ПКС-3	<p>Знать: ПКС-3. 33.1 - основные направления, проблемы и перспективные предложения по изменению конструкции изделий и технологии</p>	<p>Не знает основные направления, проблемы и перспективные предложения по изменению конструкции изделий и технологии</p>	<p>Демонстрирует знания основных направлений, проблем и перспективных предложений по изменению конструкции изделий и</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания основных направлений, проблем и перспективных предложений по изменению</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания основных направлений, проблем и перспективных предложений по изменению</p>

производства, согласования планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий	производства, согласования планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий.	технологии производства, согласования планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий.	конструкции изделий и технологии производства, согласования планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий.	конструкции изделий и технологии производства, согласования планов постановки на производство новых видов продукции с учетом требований клиентов к постпродажному обслуживанию и сервису в части своих полномочий.
ПКС-3. 33.2 – методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Не знает методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.	Демонстрирует знания методики разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.	Демонстрирует достаточные знания методики разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.	Демонстрирует исчерпывающие знания методики разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
Уметь: ПКС-3. У3.1 - использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	Не умеет использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	Умеет использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка), при этом допускает грубые ошибки и неточности	Хорошо умеет использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка), при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	На высоком уровне умеет использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)
ПКС-3. У3.2 - применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Не умеет применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Умеет применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции, при этом допускает грубые ошибки и неточности	Хорошо умеет применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	На высоком уровне умеет применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции
ПКС-3. У3.3 - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий	Не умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий	Умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием	Хорошо умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием	На высоком уровне умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием

			стандартных методологий, при этом допускает грубые ошибки и неточности	стандартных методологий, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	стандартных методологий
	Владеть: ПКС-3. В3.1 - навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений	Не владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений.	Владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	Хорошо владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	В совершенстве владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений.
	Владеть: ПКС-3. В3.2 - навыками подготовки предложений по изменению технологии производства с учетом рекомендаций контрагентов	Не владеет навыками подготовки предложений по изменению технологии производства с учетом рекомендаций контрагентов.	Владеет навыками подготовки предложений по изменению технологии производства с учетом рекомендаций контрагентов, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	Хорошо владеет навыками подготовки предложений по изменению технологии производства с учетом рекомендаций контрагентов, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	В совершенстве владеет навыками подготовки предложений по изменению технологии производства с учетом рекомендаций контрагентов.
ПКС-4	Знать: ПКС-4. 32.1 - основные принципы и задачи организации работы по проведению экономических исследований деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств.	Не знает основные принципы и задачи организации работы по проведению экономических исследований деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств.	Демонстрирует знания основных принципов и задач организации работы по проведению экономических исследований деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	Демонстрирует достаточные знания основных принципов и задач организации работы по проведению экономических исследований деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	Демонстрирует исчерпывающие знания основных принципов и задач организации работы по проведению экономических исследований деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств.
	ПКС-4. 33.1 - основные методические	Не знает основные	Демонстрирует знания	Демонстрирует достаточные	Демонстрирует

	положения разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.	методические положения разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий взаимоотношениями с клиентами.	основных методических положений разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	знания основных методических положений разработки и обоснования перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	исчерпывающие знания основных методических положений разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
	Уметь: ПКС-4. У2.1 - применять в профессиональной деятельности передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства	Не умеет применять в профессиональной деятельности передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства	Умеет применять в профессиональной деятельности передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства, при этом допускает грубые ошибки и неточности	Хорошо умеет применять в профессиональной деятельности передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	На высоком уровне умеет применять в профессиональной деятельности передовой отечественный и зарубежный опыт организации и управления производством, совершенствования организации труда и производства
	ПКС-4. У3.1 - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства	Не умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства	Умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства, при этом допускает грубые ошибки и неточности	Хорошо умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	На высоком уровне умеет выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства
	ПКС-4. У3.2 - выбирать формы интеграции и взаимодействия между отдельными бизнес-единицами предприятия сервиса	Не умеет выбирать формы интеграции и взаимодействия между отдельными бизнес-единицами предприятия сервиса	Умеет выбирать формы интеграции и взаимодействия между отдельными бизнес-единицами предприятия сервиса, при этом допускает грубые ошибки и неточности	Хорошо умеет выбирать формы интеграции и взаимодействия между отдельными бизнес-единицами предприятия сервиса, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	На высоком уровне умеет выбирать формы интеграции и взаимодействия между отдельными бизнес-единицами предприятия сервиса
	ПКС-4. У3.3 - разрабатывать экономически обоснованные модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий	Не умеет разрабатывать экономически обоснованные модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий	Умеет разрабатывать экономически обоснованные модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий, при этом допускает грубые	Хорошо умеет разрабатывать экономически обоснованные модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий,	На высоком уровне умеет разрабатывать экономически обоснованные модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий

			ошибки и неточности	при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	
	Владеть: ПКС-4. В2.1 - навыками применения в профессиональной деятельности методов и способов тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники	Не владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и способов тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники.	Владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и способов тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	Хорошо навыками применения в профессиональной деятельности методов и способов тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	В совершенстве владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и способов тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники.
	ПКС-4. В2.2 - навыками определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации	Не владеет навыками определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации.	Владеет навыками определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	Хорошо навыками определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	В совершенстве владеет навыками определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации.
	ПКС-4. В3.1 - навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства	Не владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства.	Владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства, при этом допускает грубые ошибки и неточности.	Хорошо владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства, при этом допускает незначительные ошибки и неточности.	В совершенстве владеет навыками применения в профессиональной деятельности методов и технологий организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства.

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Организация постпродажного обслуживания и сервиса

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Милкова, Ольга Ивановна. Экономика и организация предприятия : учебник и практикум для академического бакалавриата : Учебник и практикум / О. И. Милкова. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 473 с. URL: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/07EBFE12-AD17-4E1D-9A9E-A8AF4A116856">http://www.biblio-online.ru/book/07EBFE12-AD17-4E1D-9A9E-A8AF4A116856</a>	ЭР	25	100	+
2	Колосова, Ольга Геннадьевна. Организация, нормирование и оплата труда в нефтегазовом комплексе : учебник и практикум / Колосова О. Г. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 470 с. URL: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/430972">https://www.biblio-online.ru/bcode/430972</a> .	ЭР	25	100	+
3	Иванов, Игорь Николаевич. Организация труда на промышленных предприятиях : учебник для вузов / Иванов И. Н., Беляев А. М. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 305 с. ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="http://www.biblio-online.ru/bcode/445184">http://www.biblio-online.ru/bcode/445184</a>	ЭР	25	100	+
4	Леонтьева, Лидия Сергеевна. Производственный менеджмент : учебник и практикум для вузов / ред. В. И. Кузнецов. - Москва : Юрайт, 2020. - 305 с. URL: <a href="https://urait.ru/bcode/450132">https://urait.ru/bcode/450132</a>	ЭР	25	100	+
5	Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. - Москва : КноРус, 2019. - 191 с.	ЭР	25	100	+

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru>

И.о заведующего кафедрой \_\_\_\_\_ Е.А. Корякина

« 15 » июня 2020 г.

Директор БИК \_\_\_\_\_

Д.Х. Каюкова

« 18 » 06 2020 г.

М.П.

