

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

Аннотация рабочей программы дисциплины
Организация постпродажного обслуживания и сервиса

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания

1. Цель изучения 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.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы. Дисциплина Организация постпродажного обслуживания и сервиса относится к дисциплинам в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

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
ПКС-1 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	ПКС-1.4. Применяет основные показатели эффективности функционирования экономики и организации труда и производства, технологических и логистических процессов и режимов производства	Знать: З1 - основные цели, задачи и функции организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства.
		Уметь: У1 – применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства.
		Владеть: В1 - навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления, разработка рекомендаций по использованию научно обоснованных методов комплексного решения задач тактического планирования производства с применением современных информационных технологий.
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с контрагентами по	ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности	Знать: З2 - основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса.
		Уметь: У2 - применять основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса
		Владеть: В2 – навыками применения нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность по обеспечению постпродажного

постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции		обслуживания и сервиса.
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства	Знать: 33 - методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами.
		Уметь: У3 - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации производства, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий. Владеть: В3 - методами и технологиями организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства, а также осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису.
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-4.1. Использует методы и способы управления, 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	Знать: 34 - основные принципы и методы создания экономически обоснованных систем обработки плановой информации промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств.
		Уметь: У4 – использовать методы и способы управления, тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации. Владеть: В4 - методами и способами тактического планирования и организации производства, определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ.
	ПКС-4.3. Применяет методы и технологии организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства	Знать: 35 - методы и технологии организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции. Уметь: У5 - применять передовой отечественный и зарубежный опыт организации управления производством, совершенствования организации труда и производства. стандартных методологий.

		Владет:
		В5 - методами и технологиями организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, подготовки предложений по изменению технологии производства.
	ПКС-4.4. Разрабатывает и обосновывает предложения по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	Знать:
		З6 - методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами. Уметь: У6 - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления производством, формы интеграции и взаимодействия их бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов для обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции. Владеть: В6 - методикой разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.

4. Общая трудоемкость дисциплины
составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

5. Форма промежуточной аттестации
очная форма обучения: экзамен - 6 семестр.
заочная форма обучения: экзамен - 7 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина