

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 16:15:24  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по УМР

\_\_\_\_\_ Т.А.Харитонова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Организация постпродажного обслуживания и сервиса**

направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и  
организация постпродажного обслуживания**

форма обучения: **очная / заочная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания».

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры ЭОП

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 «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 «Основы организации производства на предприятиях сервиса», «Экономика сервисного предприятия» и служит основой для освоения дисциплины «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
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 внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями	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
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и	Знать: З3 - методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных

<p>продукции</p>	<p>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</p>	<p>технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>ПКС-4</p> <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-4.1. 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</p>	<p>Знать: 34 - основные принципы и методы создания экономически обоснованных систем обработки плановой информации промышленной организации на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств.</p> <p>Уметь: У4 – использовать методы и способы управления, тактического планирования и организации производства с применением вычислительной техники, позволяющих создавать экономически обоснованные системы обработки плановой информации.</p> <p>Владеть: В4 - методами и способами тактического планирования и организации производства, определения возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ.</p>
	<p>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</p>	<p>Знать: 35 - методы и технологии организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.</p> <p>Уметь: У5 - применять передовой отечественный и зарубежный опыт организации управления производством, совершенствования организации труда и производства. стандартных методологий.</p> <p>Владеет: В5 - 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>ПКС-4.4. Разрабатывает и обосновывает предложения по модернизации систем управления и организации производства</p>	<p>Знать: 36 - методику разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных</p>

	и труда, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	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. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
очная	3/6	32	16	-	33	27	экзамен
заочная	4/8	8	8	-	83	9	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	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб				
1	1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания	4	2	-	10	16	ПКС-1 ПКС-4	Тест
2	2	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания	4	2	-	10	16	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Тест, типовой расчет
3	3	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса	6	3	-	10	19	ПКС-1 ПКС-3	Тест, типовой расчет
4	4	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания	6	3	-	10	19	ПКС-1 ПКС-3	Тест, типовой расчет
5	5	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса	6	3	-	10	19	ПКС-4	Тест, типовой расчет
6	6	Совершенствование	6	3	-	10	19	ПКС-1	Тест,

		организации постпродажного обслуживания и сервиса						ПКС-3 ПКС-4	типовой расчет
7	Экзамен		-	-	-	-	-	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Вопросы и задания для экзамена
Итого:			32	16		60	108		

### заочная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.2

№ п/ п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб				
1	1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания	1	1	-	15	17	ПКС-1 ПКС-4	Тест
2	2	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания	1	1	-	15	17	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Тест, типовой расчет
3	3	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса	2	2	-	16	20	ПКС-1 ПКС-3	Тест, типовой расчет
4	4	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания	1	1	-	15	17	ПКС-1 ПКС-3	Тест, типовой расчет
5	5	Организация материально- технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса	1	1		15	17	ПКС-4	Тест, типовой расчет
6	6	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса	2	2		16	20	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Тест, типовой расчет
7	Экзамен		-	-	-	-	-	ПКС-1 ПКС-3 ПКС-4	Вопросы и задания для экзамена
Итого:			8	8		92	108		

### Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

#### 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	ЗФО	
1	1	4	1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания
2	2	4	1	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания
3	3	6	2	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса
4	4	6	1	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания
5	5	6	1	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса
6	6	6	2	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		32	8	

#### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	
1	1	2	1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания
2	2	2	1	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания
3	3	3	2	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса
4	4	3	1	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного

				обслуживания
5	5	3	1	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса
6	6	3	2	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса
Итого:		16	8	

### 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	ЗФО		
1	1	10	15	Организация постпродажного обслуживания и сервиса как область научного знания	Подготовка к тесту
2	2	10	15	Организация процесса постпродажного и сервисного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	10	16	Современные формы и методы организации постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
4	4	10	15	Организация технической подготовки постпродажного и сервисного обслуживания	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	10	15	Организация материально-технического обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	10	16	Совершенствование организации постпродажного обслуживания и сервиса	Подготовка к практическим занятиям и тесту
	1-6				Подготовка к экзамену
Итого:		60	92		

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

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия));
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия));
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

## 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## 7. Контрольные работы

Контрольная работа предполагает развернутое освещение (4-7 страниц) теоретического вопроса в соответствии с назначенным вариантом и выполнение практического задания.

Теоретические вопросы:

1. Совершенствованию организации производственно-технического обеспечения предприятия
2. Обоснование бюджета подразделения постпродажного обслуживания
3. Повышение эффективности использования трудовых ресурсов сервисного предприятия

4. Повышение эффективности использования производственных ресурсов сервисного предприятия
5. Повышение эффективности использования экономического потенциала сервисного предприятия
6. Повышение эффективности использования финансового потенциала предприятия
7. Совершенствование организации управленческого учета на предприятии
8. Совершенствование организации постпродажного и сервисного на предприятии
9. Совершенствование организации ремонтно-эксплуатационного обслуживания предприятия
10. Совершенствование организации торгово-закупочной деятельности предприятия сервиса
11. Совершенствование организации закупочно-сбытовой деятельности предприятия сервиса
12. Повышение эффективности управления запасами на предприятии сервиса

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

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
<b>1 текущая аттестация</b>		
1	Типовой расчет	0 – 8
2	Тестирование №1	0 – 22
<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>		<b>0 – 30</b>
<b>2 текущая аттестация</b>		
3	Типовой расчет	0 – 8
4	Типовой расчет	0 – 8
5	Тестирование №2	0 – 14
<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>		<b>0 – 30</b>
<b>3 текущая аттестация</b>		
6	Типовой расчет	0 – 8
7	Типовой расчет	0 – 8
8	Типовой расчет	0 – 12
9	Тестирование №3	0 – 12
<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию</b>		<b>0 – 40</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>0 – 100</b>

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

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	35
2	Решение расчетно-аналитических заданий	65
<b>ВСЕГО</b>		<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- - Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ [www.urait.ru](http://www.urait.ru)
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- Библиотеки нефтяных вузов России :
- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>
- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/>
- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив».

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

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
-------	--	--	---

	образовательной программы	оборудования, учебно- наглядных пособий	
1	Организация постпродажного обслуживания и сервиса	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

## 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 (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-1	ПКС-1.4. Применяет основные показатели эффективности функционирования экономики и организации труда и производства, технологических и логистических процессов и режимов производства	<p>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.</p>	<p>Не знает основ организации тактического планирования 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; типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения.</p>	<p>Демонстрирует знания основ организации тактического планирования 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; типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения.</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания основ организации тактического планирования 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; типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения.</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания основ организации тактического планирования 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; типовые организационные формы и методы управления производством, рациональные границы их применения.</p>
		<p>У1 – применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства.</p>	<p>Не умеет применять 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; применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства.</p>	<p>Умеет применять 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; применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства.</p>	<p>Хорошо умеет применять 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; применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства.</p>	<p>На высоком уровне умеет применять 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; применять основные показатели эффективности функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства.</p>

		<p>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.</p>	<p>Не владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; методами и способами тактического планирования и организации производства, с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов; выбора способами организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов.</p>	<p>Владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; методами и способами тактического планирования и организации производства, с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов; выбора способами организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов.</p>	<p>Хорошо владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; методами и способами тактического планирования и организации производства, с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов; выбора способами организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов.</p>	<p>В совершенстве владеет навыками анализа показателей деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; методами и способами тактического планирования и организации производства, с применением вычислительной техники, определения возможности использования готовых проектов; выбора способами организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля реализации проектов.</p>
ПКС-3	<p>ПКС-3.1. Применяет основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, а также взаимоотношения с контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: 32 - основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Не знает основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Демонстрирует знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания основных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса.</p>
		<p>Уметь: У2 - применять основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Не умеет использовать современные формы и методы производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; 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>Умеет использовать современные формы и методы производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; 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>Хорошо умеет использовать современные формы и методы производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; 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>На высоком уровне умеет использовать современные формы и методы производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; 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>внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.</p>	<p>перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.</p>	<p>перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.</p>	<p>перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.</p>	<p>внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции.</p>
--	--	--	--	--	--	--

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Организация постпродажного обслуживания и сервиса

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность(профиль): 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	Организация производства : курс лекций для студентов высших учебных заведений / составители Д. Д. Моисеенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 156 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/108061.html">https://www.iprbookshop.ru/108061.html</a>	ЭР*	25	100	+
2	Милкова, О. И. Экономика и организация предприятия : учебник и практикум для вузов / О. И. Милкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 473 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04300-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492868">https://urait.ru/bcode/492868</a>	ЭР*	25	100	+
3	Колосова, О. Г. Организация, нормирование и оплата труда в нефтегазовом комплексе : учебник и практикум для вузов / О. Г. Колосова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 470 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10639-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/494755">https://urait.ru/bcode/494755</a>	ЭР*	25	100	+
4	Иванов, И. Н. Организация труда на промышленных предприятиях : учебник для вузов / И. Н. Иванов, А. М. Беляев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11376-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495701">https://urait.ru/bcode/495701</a> 2019. - 305 с.	ЭР*	25	100	+
5	Производственный менеджмент : учебник и практикум для вузов / Л. С. Леонтьева [и др.] ; под редакцией Л. С. Леонтьевой, В. И. Кузнецова — Москва : Издательство Юрайт 2022 — 305 с. —	ЭР	25	100	+

6	Руднева, Л. Н. Организация и управление деятельностью бурового предприятия в условиях сервисного обслуживания: учебное пособие / Л. Н. Руднева, М. А. Гурьева, О. В. Руденок ; ТИУ. - Тюмень : ТИУ, 2019. - 188 с. : ил., табл. - Электронная библиотека ТИУ.	22+ЭР*	25	100	+
---	---	--------	----	-----	---

\*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>