

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
Основы договорной и рекламационной работы

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

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

1. Цели изучения дисциплины

Цель дисциплины – Основы договорной и рекламационной работы – приобретение обучающимися теоретических знаний, освоение законодательства и овладение практическими навыками ведения договорной и рекламационной работы.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина Основы договорной и рекламационной работы относится к дисциплинам части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

2. Результаты освоения дисциплины (модуля): формируемые компетенции и индикаторы их достижения

3.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг.	Знать: 31 – необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы
		Уметь: У1 – составлять договоры поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса.
		Владеть: В1 – основами правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг.
	ПКС-2.3. Осуществляет рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса.	Знать: 32 – алгоритмы разработки и оформления типовых договоров в соответствии с действующими требованиями гражданского законодательства, в том числе на куплю-продажу, поставку товаров, выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ, возмездное оказание услуг, перевозку и транспортную экспедицию. Уметь: У2 – осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 008E624DF98BC2E90078B97FC72BE94C3F
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024

		Владеть: В2 – навыками применения методов ведения рекламационной работы по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса.
ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса.	ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	Знать: З3 – способы сбора, обобщения, систематизации и анализа целевой информации о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.
		Уметь: У3 – собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса.
		Владеть: В3 – способами сбора, обобщения, систематизации и анализа целевой информации по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг для осуществления профессиональной деятельности.
	ПКС-7.2. Использует современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса.	Знать: З4 – практические навыки разработки разделов договоров поставки и купли-продажи промышленной продукции в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса и надлежащей обработки документов для эффективного использования в договорной и рекламационной работе. Уметь: У4 – взаимодействовать с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.

		Владеть: В4 – навыками применения методов ведения рекламационной работы по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса.
--	--	--

Общая трудоемкость дисциплины
составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

4. Форма промежуточной аттестации
очная форма обучения: зачет – 6 семестр.
заочная форма обучения: зачет – 7 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина