

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 10.04.2024 14:44:33
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины
Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания

1. Цели изучения дисциплины

получение студентами комплексных знаний и практических навыков администрирования процессов взаимоотношений с контрагентами и клиентами предприятий сервиса, в том числе процессов работы с договорами и рекламациями, а так же по послепродажному обслуживанию.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.1. Обосновано использует нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания, сервиса и осуществления договорной и рекламационной работы, основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг	Знать: 31 - нормативно-правовые и методические основы организации и управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса в части взаимоотношений с контрагентами и клиентами Уметь: У1 - использовать в процессе осуществления профессиональной деятельности методы организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Владеть: В1 - навыками устранять и предупреждать проблемы, принимать управленческие решения по организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами
	ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису, организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: 32 - передовые методы организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Уметь: У2 - использовать передовые методы организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса Владеть: В2 - передовыми методами организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса
	ПКС-2.4. – Выполняет административное, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: 33 – знать правовую основу, методы и инструменты администрирования, диагностики и сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Уметь:

Сертификат: 0086c393c2e90078b97fc72be94343
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024

	взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	УЗ – подбирать методы и программные продукты для эффективного администрирования и сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами Владеть: ВЗ – владеть методами администрирования, диагностики и проектирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами, с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.
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: З4 - принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса Уметь: У4 - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач Владеть: В4 - навыками сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса
	ПКС-7.3. Подготавливает предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса с учетом научных принципов и методов анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса	Знать: З5 - принципы построения стратегий развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса Уметь: У5 – использовать научные принципы и методы анализа информации об условиях постпродажного обслуживания и сервиса Владеть: В5 - Владеть навыками разработки разделов договоров поставки и купли-продажи промышленной продукции в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса с контрагентами и клиентами

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

5. Форма промежуточной аттестации
очная форма обучения: зачет - 8 семестр.
заочная форма обучения: зачет - 10 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина