

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Клочков Юрий Сергеевич

Должность: и.о. ректора

Дата подписания: 10.04.2024 14:49:52

Уникальный программный ключ:

4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования**

«ПОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

_____2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: **Основы договорной и рекламационной работы**

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».

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Сунгуров П.А., доцент, канд. историч. наук

1. Цели и задачи освоения дисциплины

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

Задачи дисциплины:

- сформировать целостное представление об основах договорной деятельности в РФ;
- привить навыки и умения по правильному толкованию и применению норм договорного законодательства;
- дать представление об организации рекламационной работы, её понятий и задачах;
- изучение основных направлений ведения рекламационной работы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание: особенностей и специфики заключения договоров разных типов;

- направлений договорной работы на предприятиях;
- законодательство и практику написания, подачи и рассмотрения рекламаций;

умения: выбирать оптимальные условия и типы договоров в каждой конкретной ситуации;

- определять влияние договорной работы на результаты деятельности предприятия;
- применять полученные знания в процессе ведения практической рекламационной работы;
- применять нормы права и практические знания при подготовке заключений и консультаций по вопросам рекламационной работы.

владение: достаточными знаниями о видах договоров, применяемых в хозяйственной деятельности;

- компетенциями для составления верного порядка заключения, исполнения, изменения и расторжения договоров;

- навыками составления претензий и ответов на них, а также ведения рекламационной работы в организациях;
- навыками анализа юридических фактов и норм права в процессе консультирования и оказания помощи в рекламационной работе.

Содержание дисциплины Основы договорной и рекламационной работы является логическим продолжением содержания дисциплин «Антикоррупционное законодательство и закупки», «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений».

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
<p>ПКС-2</p> <p>Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>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.</p>	<p>Знать:</p> <p>З1 – необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы</p> <p>Уметь:</p> <p>У1 – составлять договоры поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>Владеть:</p> <p>В1 – основами правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг.</p>
	<p>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.</p>	<p>Знать:</p> <p>З2 – 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.</p> <p>Уметь:</p> <p>У2 – осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса.</p> <p>Владеть:</p> <p>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.</p>
<p>ПКС-7</p> <p>Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с</p>	<p>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</p>	<p>Знать:</p> <p>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.</p>

целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса.	использованием информационных технологий	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.

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

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	16	16	-	40	-	зачет
заочная	4/7	6	6	-	56	4	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Все го, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Ла б.				
1	1	Основные положения и правовое регулирование договорных отношений	4	4	-	8	16	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Устный опрос
2	2	Заключение договора. Изменение и расторжение договора	2	2	-	8	12	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Письменный опрос
3	3	Обеспечение выполнения договорных обязательств	4	4	-	8	16	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Коллоквиум
4	4	Понятие и задачи претензионной работы, ее особенности и правовое регулирование. Категории дел, по которым претензионная работа обязательна	2	2	-	8	12	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Письменный опрос
5	5	Форма и содержание претензии, порядок её предъявления и рассмотрения	4	4	-	8	16	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Устный опрос
6	Зачет							ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Вопросы к зачету
Итого:			16	16	-	40	72		

заочная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Все го, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Ла б.				
1	1	Основные положения и правовое регулирование договорных отношений	1	1	-	10	12	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Устный опрос
2	2	Заключение договора. Изменение и расторжение договора	2	2	-	10	14	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Письменный опрос
3	3	Обеспечение выполнения договорных обязательств	1	1	-	12	10	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Коллоквиум
4	4	Понятие и задачи претензионной работы, ее особенности и правовое регулирование. Категории дел, по которым претензионная работа обязательна	1	1	-	12	10	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Письменный опрос

5	5	Форма и содержание претензии, порядок её предъявления и рассмотрения	1	1	-	12	10	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Устный опрос
6	Зачет		-	-	-	4	4	ПКС-2.1. ПКС-2.3. ПКС-7.1. ПКС-7.2.	Вопросы к зачету
Итого:			6	6	-	60	72		

Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется.

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Основные положения и правовое регулирование договорных отношений». Общее понятие о договоре. Признаки договора. Классификация применяемых договоров по различным признакам (по предмету и содержанию, по наличию встречного исполнения, по форме совершения и т. д.). Правовое регулирование договорных отношений. Классификация условий договора по правовому положению.

Раздел 2. «Заключение договора. Изменение и расторжение договора». Достижение договоренности. Направление оферты. Рассмотрение оферты другой стороной и ее акцепт. Обязательное заключение договора. Публичный договор. Момент заключения договора. Исполнение договора. Изменение договора: общие положения; изменение договора по соглашению сторон; изменение договора по требованию одной из сторон; новация; перемена лиц в договоре: перевод долга, цессия; изменение законодательства и договор. Расторжение договора: прекращение договора; законодательство о расторжении договора; расторжение договора по соглашению сторон; одностороннее расторжение договора; последствия расторжения договора.

Раздел 3. «Обеспечение выполнения договорных обязательств». Понятие и виды (способы) обеспечения выполнения договорных обязательств. Неустойка (штраф, пени): ее привлекательность и характерные черты; договорная и законная неустойка. Залог: его преимущества; отдельные виды залога. Удержание: его сущность. Поручительство: особенности его применения. Банковская гарантия: ее существенные черты.

Раздел 4. «Понятие и задачи претензионной работы, ее особенности и правовое регулирование. Категории дел, по которым претензионная работа обязательна». Понятие претензионной работы. Претензионная работа – как один из способов защиты прав и законных интересов предприятий. Задачи и основные направления претензионной работы, ее особенности. Претензионная работа – как часть правовой работы. Законодательство о претензионной работе. Категории дел, по которым претензионная работа обязательна.

Раздел 5. «Форма и содержание претензии, порядок её предъявления и рассмотрения». Форма и структурные элементы претензии. Содержание претензии и документы, прилагаемые к ней. Требования к составлению претензии. Условия и порядок предъявления претензии. Порядок рассмотрения претензии. Правовое регулирование предъявления и рассмотрения претензии. Особенности рассмотрения претензий.

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	Общее понятие о договоре. Признаки договора
2	2	2	2	Достижение договоренности. Направление оферты.
3	3	4	1	Понятие и виды (способы) обеспечения выполнения договорных обязательств. Неустойка (штраф, пени): ее привлекательность и характерные черты; договорная и законная неустойка.
4	4	2	1	Претензионная работа – как один из способов защиты прав и законных интересов предприятий.
5	5	4	1	Содержание претензии и документы, прилагаемые к ней. Требования к составлению претензии.
Итого:		16	6	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	ЗФО	Тема практического занятия
		ОФО		
1	1	4	1	Изучение договоров, подлежащих государственной регистрации..
2	2	2	2	Изучение Гражданского Кодекса и нормативных правовых актов по вопросам заключения договоров. Рассмотрение правил о недействительности сделок. Оспоримые сделки. Ничтожные сделки.
3	3	4	1	Изучение Гражданского Кодекса и нормативных документов по различным способам обеспечения выполнения договорных обязательств.
4	4	2	1	Изучение понятия, цели и задач рекламационной работы, её правовое регулирование и определить категории дел, по которым рекламационная работа обязательна
5	5	4	1	Рассмотреть форму и содержание претензии, требования к ней, а также порядок её предъявления.
Итого:		16	6	

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	8	10	Классификация применяемых договоров по различным признакам (по предмету и содержанию, по наличию встречного исполнения, по форме совершения и т. д.).	Подготовка к опросу

2	2	8	10	Обязательное заключение договора. Публичный договор. Момент заключения договора. Исполнение договора.	Подготовка к письменному опросу
3	3	8	12	Залог: его преимущества; отдельные виды залога. Удержание: его сущность.	Подготовка к коллоквиуму
4	4	8	12	Задачи и основные направления претензионной работы, ее особенности. Претензионная работа – как часть правовой работы.	Подготовка к письменному опросу
5	5	8	12	Решить правовые казусы, предложить преподавателем, подготовить проект претензии	Подготовка к тестированию
6	1-5	-	4		Вопросы к зачету
Итого:		40	60		

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

1. Понятие рекламационно-претензионной работы.
2. Основания и условия договорной ответственности. Защита слабой стороны в договоре.
3. Актуальные вопросы заключения, исполнения и расторжения договора поставки (проблемы оформления, разграничение поставки и подряда, существенные и иные условия, последствия нарушения и др.).
4. Актуальные проблемные вопросы заключения, исполнения и расторжения договора возмездного оказания услуг.
5. Способы защиты прав участников договорных отношений.
6. Цель рекламационно-претензионной работы.
7. Задачи рекламационно-претензионной работы.
8. Документы, регламентирующие рекламационную работу на сервисном предприятии.
9. Ведение рекламационно-претензионной работы.
10. Порядок составления рекламационных документов.
11. Порядок вызова представителя поставщика по рекламации.
12. Классификация рекламаций.
13. Порядок исследования изделий по рекламации.
14. Порядок удовлетворения рекламаций.
15. Случаи отклонения рекламации.
16. Договор мены в торговом обороте.
17. Заключение договора на основании типовых форм.
18. Правовое регулирование заключения договоров в системах электронной торговли.

19. Договоры, содействующие торговле.
20. Принцип свободы договора и его ограничения.

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

№	Виды контрольных мероприятий	Баллы	№ недели
1 семестр			
1	Работа на практических занятиях (доклад)	0 – 5	1-6
2	Тест № 1	0 – 25	6
ИТОГО (за раздел, тему)		0 – 30	
3	Работа на практических занятиях (доклад)	0 – 5	7-12
4	Тест № 2	0 – 25	12
ИТОГО (за раздел, тему)		0 – 30	
5	Работа на практических занятиях в форме дискуссии	0 – 20	13-16
6	Работа на практических занятиях (доклад)	0 - 10	17
6	Типовое исследовательское задание	0 – 10	18
ИТОГО (за раздел, тему)		0 – 40	
ВСЕГО		0 – 100	

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	6
2	Решение задач	24
3	Выполнение и защита исследовательского задания	30
4	Кейс-задание	40
ВСЕГО		100

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 «Прспект»;

- 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

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Основы договорной и рекламационной работы	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.	

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 интересных 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 научноисследовательской 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: Основы договорной и рекламационной работы

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-2	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: З1 – необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы	Не знает необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы	Знает необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы, допуская значительные неточности погрешности	Знает необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы, допуская незначительные неточности погрешности	В совершенстве знает 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.	Не умеет составлять договоры поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса.	Умеет составлять договоры поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса, допуская значительные неточности и погрешности.	Хорошо умеет составлять договоры поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса.	В совершенстве умеет 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.	Не владеет основами правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг.	Владеет основами правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг, допуская значительные ошибки.	Хорошо владеет основами правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг.	В совершенстве владеет основами правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе постпродажного обслуживания и сервиса, а также проектирования процесса оказания услуг.

		<p>Владеть:</p> <p>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.</p>	<p>Не владеет 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.</p>	<p>Владеет 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, допуская значительные ошибки.</p>	<p>Хорошо владеет 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.</p>	<p>В совершенстве владеет 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.</p>
	<p>ПКС-7.2. Использует современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса.</p>	<p>Знать:</p> <p>34 – 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.</p>	<p>Не знает 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.</p>	<p>Знает 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, допуская значительные ошибки.</p>	<p>Знает 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, допуская незначительные ошибки.</p>	<p>В достаточной степени знает 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, допуская значительные ошибки.</p>
		<p>Уметь:</p> <p>У4 – взаимодействовать с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.</p>	<p>Не умеет взаимодействовать с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.</p>	<p>Умеет взаимодействовать с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики, допуская значительные неточности и погрешности.</p>	<p>Умеет взаимодействовать с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики, допуская незначительные неточности и погрешности.</p>	<p>В совершенстве умеет взаимодействовать с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.</p>

		<p>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.</p>	<p>Не владеет 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.</p>	<p>Владеет навыками применения методов ведения рекламационной работы по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания сервиса, допуска значительные ошибки.</p>	<p>Владеет навыками применения методов ведения рекламационной работы по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания сервиса, допуска незначительные ошибки.</p>	<p>В совершенстве владеет 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.</p>
--	--	---	---	---	---	---

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Основы договорной и рекламационной работы

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	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Вахнин, И. Г. Техника договорной работы / И. Г. Вахнин. — Москва : Зерцало-М, 2018. — 268 с. — ISBN 978-5-94373-423-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/78895.html	ЭР	указанную 25	100	+
2	Пугинский, Б. И. Теория и практика договорного регулирования / Б. И. Пугинский. — Москва : Зерцало-М, 2017. — 224 с. — ISBN 978-5-94373-398-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/78897.html	ЭР	25	100	+
3	Перфилов, А. С. Договорное право : учебнометодическое пособие / А. С. Перфилов. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 66 с. — ISBN 978-5-7782-3327-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/91197.html	ЭР	25	100	+
4	Договоры по выполнению работ и оказанию услуг : практикум по дисциплине «Договорное право» / А. И. Ковалева, Л. Г. Клечковская, Т. В. Казанина [и др.]. — Москва : Российская таможенная академия, 2017. — 112 с. — ISBN 978-5-9590-0962-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/93182.htm	ЭР	25	100	+