

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 27.04.2024 16:10:36
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДАЮ
Председатель КСН



М.Л. Белоношко

« 15 » июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины: Основы договорной и рекламационной работы

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Экономика сервисного предприятия и
организация постпродажного обслуживания

форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 11 от «15» июня 2020 г.

И.о. заведующий кафедрой



Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

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



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 Основы договорной и рекламационной работы:

- 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 понятиях и задачах;
- изучение основных направлений ведения рекламационной работы.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.01 Основы договорной и рекламационной работы относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля 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 Б.1.О.28 Антикоррупционное законодательство и закупки,

Б.1.О.36 Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений и служит основой для написания и защиты 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 (модулю)
<p>ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Знать: ПКС-2. 34. - нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы</p>	<p>Знать: ПКС-2. 34.1 - необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы ПКС-2. 34.2 - основы составления договоров поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса</p>
	<p>Уметь: ПКС-2 У3. - осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Уметь: ПКС-2 У3.1 - осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса ПКС-2. У3.2 - разрабатывать и оформлять типовые договоры 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>Владеть: ПКС-2. В1. - методами ведения рекламационной работы по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Владеть: ПКС-2. В1.1 - 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-2. В2. - навыками разработки разделов договоров поставки и купли-продажи промышленной продукции в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПКС-2. В2.1 - практическими навыками 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</p>

<p>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</p>	<p>Знать: ПКС-7. 32. - 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>	<p>договорной и рекламационной работе</p> <p>Знать: ПКС-7. 32.1 - способы 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. 32.2. - методы взаимодействия с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики</p>
	<p>ПКС-7. 33. - современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПКС-7. 33.1 - современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>
	<p>Уметь: ПКС-7. У3. - осуществлять мониторинг рынка своей продукции, проводить сравнительный анализ качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разрабатывать мероприятия (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня</p>	<p>Уметь: ПКС-7.У3.1 - на основании результатов сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов разрабатывать мероприятия по достижению требуемого уровня качества</p>
	<p>Владеть: ПКС-7. В2. - инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>Владеть: ПКС-7. В2.1. - инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью выбора максимально выгодных и наименее затратных для предприятия способов решения сложностей, возникающих в процессе деятельности</p>

4. Объем дисциплины

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

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	4/8	22	22	-	64	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	-	10	18	ПКС-2,7	Устный опрос
2	2	Заключение договора. Изменение и расторжение договора	6	4	-	10	20	ПКС-2,7	Письменный опрос
3	3	Обеспечение выполнения договорных обязательств	4	6	-	15	25	ПКС-2,7	Коллоквиум
4	4	Понятие и задачи претензионной работы, ее особенности и правовое регулирование. Категории дел, по которым претензионная работа обязательна	4	4	-	10	18	ПКС-2,7	Письменный опрос
5	5	Форма и содержание претензии, порядок её предъявления и рассмотрения	4	4	-	10	18	ПКС-2,7	Устный опрос
6	Сбор материала и написание контрольной работы		-	-	-	9	9		Контрольная работа
Итого:			22	22	-	64	108		

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	
1	1	4	Общее понятие о договоре. Признаки договора
2	2	6	Достижение договоренности. Направление оферты.
3	3	4	Понятие и виды (способы) обеспечения выполнения договорных обязательств. Неустойка (штраф, пени): ее привлекательность и характерные черты; договорная и законная неустойка.
4	4	4	Претензионная работа – как один из способов защиты прав и законных интересов предприятий.
5	5	4	Содержание претензии и документы, прилагаемые к ней. Требования к составлению претензии.
Итого:		22	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практического занятия
		ОФО	
1	1	4	Изучение договоров, подлежащих государственной регистрации..
2	2	4	Изучение Гражданского Кодекса и нормативных правовых актов по вопросам заключения договоров. Рассмотрение правил о недействительности сделок. Оспоримые сделки. Ничтожные сделки.
3	3	6	Изучение Гражданского Кодекса и нормативных документов по различным способам обеспечения выполнения договорных обязательств.
4	4	4	Изучение понятия, цели и задач рекламационной работы, её правовое регулирование и определить категории дел, по которым рекламационная работа обязательна
5	5	4	Рассмотреть форму и содержание претензии, требования к ней, а также порядок её предъявления.
Итого:		22	

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		
1	1	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	10	Обязательное заключение договора. Публичный договор. Момент заключения договора. Исполнение договора.	Подготовка к письменному опросу
3	3	15	Залог: его преимущества; отдельные виды залога. Удержание: его сущность.	Подготовка к коллоквиуму
4	4	10	Задачи и основные направления претензионной работы, ее особенности. Претензионная работа – как часть правовой работы.	Подготовка к письменному опросу
5	5	10	Решить правовые казусы, предложенные преподавателем, подготовить проект претензии	Подготовка к тестированию
6	1-5	9		Сбор материала и написание контрольной работы
Итого:		64		

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

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

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

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Устный и письменный опрос	80
2	Коллоквиум	20
	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 «Перспект»;
- 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

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок
2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

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: Основы договорной и рекламационной работы

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-2	Знает: 34.1 - 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 и погрешности	Знает необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве знает необходимые для профессиональной деятельности нормативно-правовые и методические основы осуществления договорной и рекламационной работы
	34.2 - основы составления договоров поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса	Не знает основы составления договоров поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса	Знает основы составления договоров поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса, допуская значительные неточности и погрешности	Знает основы составления договоров поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве знает основы составления договоров поставки и купли-продажи продукции (оказания услуг, выполнения работ) в части определения условий постпродажного обслуживания и сервиса
	Уметь: У3.1 - осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Не умеет осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Умеет осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса, допуская значительные неточности и погрешности	Умеет осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет осуществлять рекламационную работу по рассмотрению поступающих претензий потребителей и подготовке ответов на предъявленные претензии в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	У3.2 - разрабатывать и оформлять типовые договоры 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	Не умеет разрабатывать и оформлять типовые договоры 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	Умеет разрабатывать и оформлять типовые договоры 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, допуская значительные неточности и погрешности	Умеет разрабатывать и оформлять типовые договоры 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, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве умеет разрабатывать и оформлять типовые договоры 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
	Владеть: В1.1 - 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	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	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, допуская значительные ошибки в его использовании	Хорошо 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, допуская незначительные ошибки в его использовании	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

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	В2.1 - практическими навыками 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	Не владеет практическими навыками 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	Владеет практическими навыками 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 в его использовании	Хорошо владеет практическими навыками 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 в его использовании	В совершенстве владеет практическими навыками 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
ПКС-7	Знать: 32.1 - способы 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	Не знает способы 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	Демонстрирует знание способов 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	Демонстрирует достаточные знания способов 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	Демонстрирует исчерпывающие знания способов 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
	32.2. - методы взаимодействия с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	Не знает методы взаимодействия с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	Знает методы взаимодействия 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	Знает методы взаимодействия 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	В совершенстве знает методы взаимодействия с отделом маркетинга для получения целевой информации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	33.1 - современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса	Не знает современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса	Знает современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса, допуская значительные неточности и погрешности	Знает современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса, допуская незначительные неточности и погрешности	В совершенстве знает современные технологии, правовые аспекты и основы документационного сопровождения организации постпродажного обслуживания и сервиса
	Уметь: У3.1 - на основании результатов сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов разрабатывать мероприятия по достижению требуемого уровня качества	Не умеет на основании результатов сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов разрабатывать мероприятия по достижению требуемого уровня качества	Умеет на основании результатов сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов разрабатывать мероприятия по достижению требуемого уровня качества, допуская значительные ошибки	Хорошо на основании результатов сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов разрабатывать мероприятия по достижению требуемого уровня качества, возникающих в процессе деятельности	В совершенстве умеет на основании результатов сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов разрабатывать мероприятия по достижению требуемого уровня качества
	Владеть: В2.1. - инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью выбора максимально выгодных и наименее затратных для предприятия способов решения сложностей, возникающих в процессе деятельности	Не владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью выбора максимально выгодных и наименее затратных для предприятия способов решения сложностей, возникающих в процессе деятельности	Владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью выбора максимально выгодных и наименее затратных для предприятия способов решения сложностей, возникающих в процессе деятельности, допуская значительные ошибки	Владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью выбора максимально выгодных и наименее затратных для предприятия способов решения сложностей, возникающих в процессе деятельности, допуская незначительные ошибки	В совершенстве владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью выбора максимально выгодных и наименее затратных для предприятия способов решения сложностей, возникающих в процессе деятельности

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Основы договорной и рекламационной работы

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: 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 их	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	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 : учебно-методическое 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	+
5	Сборник разъяснений Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации по вопросам применения отдельных норм договорного права / составители О. В. Волошин. — Москва : Статут, 2015. — 592 с. — ISBN 978-5-8354-1074-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/29055.html	ЭР	25	100	+

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

И.о. заведующего кафедрой _____ Е.А. Корякина
«15» 06 2020 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова
«16» 06 2020 г.
М.П.

