АННОТАЦИЯ

Дисциплины

Б1.В.18 «АКТОВО-ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА»

Направление подготовки – *38.03.02* «*Менеджмент*»

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Профиль – «*Логистика*»

**1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

**2. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся знаний и умений по организации актово-претензионной работы с несохранными перевозками грузов.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

* формирование знаний о порядке оказания логистической услуги, порядке действий при несоответствующей услуге;
* формирование знаний основ корпоративного документооборота при несохранных перевозках, в т.ч.в электронной среде;
* формирование знаний правовых основ актово-претензионной работы в транспортно-логистической деятельности;
* формирование умений профессионально работать с претензионной документацией в т.ч. в программах ЕАСАПР, АРМ приемосдатчика, АРМ претензионист;
* формирование умений оформлять документы на несоответствующую услугу в т.ч. в программах ЕАСАПР, АРМ приемосдатчика, АРМ претензионист;
* формирование навыков владения способами и методами переговоров с клиентами по претензионным случаям несохранных перевозок;
* формирование навыков владения способами и методами определения причастных и виновных лиц несохранных перевозок;
* формирование навыков владения способами и методами определения причин, повлекших предъявление претензии и разработки инструкций по их предотвращению;
* формирование навыков владения способами и методами организации мониторинга эффективности подрядчиков, переадресации им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика, способами и методами организации актово– претензионной работы при смешанной перевозке.
* организации актово– претензионной работы при смешанной перевозке.

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций, сформированность которых, оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Компетенция | Индикатор компетенции |
| *ПК-2 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг* | *ПК-2.1.8. Знает порядок оказания логистической услуги*  *ПК-2.1.9. Знает основы корпоративного документооборота* |
| *ПК-3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок* | *ПК-3.1.2. Знает правовые основы транспортно-логистической деятельности*  *ПК-3.2.2. Умеет профессионально работать с претензионной документацией*  *ПК-3.2.3. Умеет оформлять документы на несоответствующую услугу*  *ПК-3.3.1. Владеет способами и методами переговоров с клиентами по претензионным случаям*  *ПК-3.3.2. Владеет способами и методами определения причастных и виновных*  *ПК-3.3.3. Владеет способами и методами определения причин, повлекших предъявление претензии и разработки инструкций по их предотвращению*  *ПК-3.3.6. Владеет способами и методами организации мониторинга эффективности подрядчиков, переадресации им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика* |

**4. Содержание и структура дисциплины**

1. Правовые основы актово-претензионной работы в транспортно-логистической деятельности.
2. Основы корпоративного документооборота при несохранных перевозках.
3. Автоматизация процесса актово-претензионной работы.

**5. Объем дисциплины и виды учебной работы**

**Для очной формы обучения**

Объем дисциплины – 4 зачетные единицы (144 час.), в том числе:

лекции – 32 час.

практические занятия – 32 час.

самостоятельная работа – 76 час.

Форма контроля знаний - зачет

**Для очно-заочной формы обучения**

Объем дисциплины – 4 зачетные единицы (144 час.), в том числе:

лекции – 16 час.

практические занятия – 16 час.

самостоятельная работа – 108 час.

Форма контроля знаний - зачет