РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА»

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ**

* 1. Целями учебной программы повышения квалификации "Претензионная работа" является овладение компетенцией ПК-4 "способность к организации эффективной претензионной работы, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом". Программа направлена на приобретение знаний, умений и навыков при ведении претензионной работы и т.п.
  2. Задачами освоения дисциплины "Претензионная работа" являются выработка у обучающихся исходных ориентиров для работы, связанной с эффективной коммерческой деятельностью, претензионной работы и внедрением рациональных приемов работы с клиентом.

**2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

ПК-4: способностью к организации эффективной коммерческой работы, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом

**Знать:**

Основные понятия, принципы и задачи организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, мировой и отечественный опыт организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, тенденции развития коммерческой работы и рациональных приемов работы с клиентом.

**Уметь:**

организовать претензионную работу в организации, а также разработку и внедрение рациональных приемов работы с клиентом

**Владеть:**

Методами организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта и применения рациональных приемов работы с клиентом

**НПА для разработки программы**:

1. ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей». Руководящие указания по управлению претензиями в организациях

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) (статьи 1 - 453) Федеральный закон от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ

3. "Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации" от 24.07.2002 N 95-ФЗ (ред. от 25.12.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 05.01.2024)

4. Федеральный закон "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" от 05.04.2013 N 44-ФЗ.

5. Отдельные нормативные акты. Применяются в том случае, если предметом контракта являются отдельные виды объектов. К примеру, авто. Это статья 39 ФЗ №259 «Устав авто» от 8 ноября 2007 года, статья 55 ФЗ №126 «О связи» от 7 июля 2003 года.

**Формируемые компетенции в результате освоения программы:**

ПК-4. B. Организация претензионной работы

B/01.6 Организация коммерческой деятельности

ПК-4. B. Организация процесса взаимоотношений между поставщиками и заказчиками

B/02.6 Организация работы с подрядчиками

**В результате освоения учебной программы обучающийся должен:**

**3.1 Знать:**

3.1.1 Основы коммерческой деятельности;

3.1.2. Основные понятия, принципы и задачи организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, мировой и отечественный опыт организации эффективной претензионной работы, тенденции развития коммерческой работы и рациональных приемов работы с клиентом;

3.1.3. Технические и документальные аспекты претензионной работы.

**3.2 Уметь:**

3.2.1 организовать претензионную работу, разработку и внедрение рациональных приемов работы с клиентом

**3.3 Владеть:**

3.3.1 методами организации эффективной претензионной работы и применения рациональных приемов работы с клиентом

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ**

**4.1. Учебный план программы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем и разделов** | **Всего, часов** | **Форма контроля** |
| 1 | МОДУЛЬ 1. Основы коммерческой деятельности | 16 |  |
| 2 | МОДУЛЬ 2. Работа с поставщиками: взаимодействие и организация работы по закупкам | 8 |  |
| 3 | МОДУЛЬ 3. Теоретические аспекты претензионной работы | 8 |  |
| 4 | МОДУЛЬ 4. Документационное обеспечение претензионной работы | 8 |  |
| 5 | МОДУЛЬ 5. Претензионная работа в организации | 10 |  |
| 6 | МОДУЛЬ 6. Судебная практика претензионной работы | 8 |  |
| 7 | МОДУЛЬ 7. Ведение претензионной и исковой работы в рамках исполнения контрактов | 12 |  |
|  | **Итоговая аттестация:** | **2** | **Итоговое тестирование** |
|  | **Всего:** | **72** |  |

**5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины, как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Тяпухин А.П., Хайтбаев В.А., Чертыковцев В.К., Ювица Н.В.Претензионная работа. Москва: КноРус, 2019

6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

6.2.1.1 Microsoft Office

6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.2.2.1 Информационно – поисковая система «ТЕХЭКСПЕРТ»http://техэксперт.рус/

6.2.2.2 База данных АСПИЖТ

6.2.2.3 Нормативно-техническая документация ОАО «РЖД» (http://doc.rzd.ru/ )

6.2.2.4 База данных совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества - www.sovetgt.ru

6.2.2.5 База данных Объединения производителей железнодорожной техники - www.opzt.ru

6.2.2.6 База данных Росстандарта – https://www.gost.ru/portal/gost/

6.2.2.7 База данных Государственных стандартов http://gostexpert.ru/

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1 Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).

7.2 Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное)

7.3 Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

7.4 Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.