

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Учебный курс «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1» является дисциплиной цикла профессиональных дисциплин по направлению подготовки «Сервис». Данный курс совместно с другими дисциплинами профессионального цикла участвует в формировании профессиональных компетенций студентов, давая им понимание необходимости правовых знаний и умений в сфере профессиональной деятельности в соответствии с профилем подготовки.

Целью освоения дисциплины является формирование знаний в области законодательства, касающейся регулирования процесса обслуживания потребителей, что позволит студентам в будущем сформировать правильный подход к участию в производственно-хозяйственной деятельности транспортного предприятия и обслуживанию потребителей услуг этого предприятия.

Задачи освоения дисциплины:

1. сформировать представление студентов об основах, на которых строятся отношений между предприятием и потребителем
2. познакомить студентов с системой нормативно-правовых актов в рассматриваемой области
3. подробно изучить Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" и некоторые иные нормативно-правовые акты в рассматриваемой области
4. научить студентов разрешать конфликтные ситуации, возникающие в отношениях между предприятием и потребителями, основываясь на законе

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата

43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-6 : Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1к : Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	РД1	Знание	профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей
			РД2	Умение	Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства
			РД3	Навыки	Навыки разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания потребителей, основываясь на законе
		ОПК-6.2к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	РД2	Умение	Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства
	ОПК-7 : Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1к : Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания охраны труда и техники безопасности	РД2	Умение	Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства
		ОПК-7.2к : Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охраны труда и техники безопасности	РД1	Знание	профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей
			РД2	Умение	Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Введение в курс
- 2) Основные термины, используемые в области регулирования процесса обслуживания потребителей
- 3) Система нормативных актов в сфере регулирования процесса обслуживания потребителей
- 4) Потребительская информация
- 5) Безопасность товаров работ и услуг
- 6) Качество товаров, работ и услуг
- 7) Права потребителей при продаже товаров

- 8) Права потребителей при выполнении работ и оказании услуг
- 9) Ответственность за нарушение прав потребителей

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	2	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

Составители(ль)

*Королев Е.В., старший преподаватель, Кафедра дизайна и технологий,
Korolev.Egor@vvsu.ru*