

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1

### Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

### 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 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<br>«Сервис»<br>(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                              | 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                                                                     |
|                                | 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      | 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                                                                     |
|                                |                                                                                                                                                                                                | ОПК-7.2к : Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охраны труда и техники безопасности      | 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<br>ОПОП<br>ВО | Форма<br>обуче-<br>ния | Часть<br>УП | Семестр<br>(ОФО)<br>или курс<br>(ЗФО,<br>ОЗФО) | Трудо-<br>емкость | Объем контактной работы (час) |            |       |      |                    |     | СРС | Форма<br>аттес-<br>тации |
|------------------------|------------------------|-------------|------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|------------|-------|------|--------------------|-----|-----|--------------------------|
|                        |                        |             |                                                | (З.Е.)            | Всего                         | Аудиторная |       |      | Внеауди-<br>торная |     |     |                          |
|                        |                        |             |                                                |                   |                               | лек.       | прак. | лаб. | ПА                 | КСР |     |                          |
| 43.03.01<br>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*