

## **Аннотация рабочей программы дисциплины Актово-претензионная работа (АПР)**

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов  
Направленность «Транспортная логистика»

**Дисциплина: ФТД.В.03 Актово-претензионная работа.**

### **Цели освоения дисциплины:**

Целями освоения дисциплины "Актово-претензионная работа " являются приобретение знаний, умений и навыков при оформлении несохранных перевозок, составления актов общей формы, коммерческих актов, актов о техническом состоянии вагона (контейнера) и т.п. Задачами освоения дисциплины "Актово-претензионная работа " являются выработка у обучающихся исходных ориентиров для работы, связанной с эффективной коммерческой деятельностью подразделений железнодорожного транспорта, разработкой и внедрением рациональных приемов работы с клиентом.

### **Формируемые компетенции:**

ПК-4: способность к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом

### **Планируемые результаты обучения:**

В результате освоения дисциплины студент должен:

**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. Нормативно-правовую базу создания и функционирования эффективной коммерческой работы на объекте транспорта Основы управления и организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом.

**Уметь** классифицировать элементы организации коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом, Определять бизнес-привлекательность коммерческой работы на основе рациональных приемов работы с клиентом. Разрабатывать и использовать рациональные приемы работы с клиентом.

**Владеть** специальной экономической и транспортной терминологией в области организации коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом, приемами организации коммерческой работы на объекте транспорта и поиска путей повышения качества обслуживания грузовладельцев, методами организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта и применения рациональных приемов работы с клиентом.

### **Содержание дисциплины:**

Раздел 1. Актово-претензионная работа на железнодорожном транспорте

Раздел 2. Определение ответственности за невыполнение договора перевозки груза

Раздел 3. Модель порядка предъявления и рассмотрения претензий

Раздел 4. Розыск груза

**Виды учебной работы:** Лекции, практические занятия.

**Используемые образовательные технологии:** Традиционные и инновационные.

**Формы текущего контроля успеваемости:** Отчет по практическим занятиям, дискуссия, тестирование.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет (6)

**Трудоемкость дисциплины:** 2 ЗЕТ