



<b>ПКУВ-1: Организация процесса перевозки груза в цепи поставок</b>		
<b>ПКУВ-1.3 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</b>		
- основы гражданского законодательства; - правовые основы транспортно-логистической деятельности; - коммерческую политику компании; - политику компании в области клиентского сервиса; - корпоративную структуру компании; - основы корпоративного документооборота; - профессиональную терминологию на иностранном языке (INCOTERMS, EDI)	- устанавливать требования клиентов к результату перевозки и ранжировать их по степени значимости для клиентов; - профессионально работать с претензионной документацией; - анализировать информацию и формировать отчеты; - оформлять документы на несоответствующую услугу; - проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики.	- переговорами с клиентами по претензионным случаям; - определением причастных и виновных лиц; - определением причин, повлекших предъявление претензии; - разработкой инструкций по предотвращению претензий; - рассмотрением отдельных прецедентов с сотрудниками компании (при необходимости); - взаимодействием с клиентами по качеству сервиса; - составлением реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов; - организацией мониторинга эффективности подрядчиков, переадресацией им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика.

Дисциплина "Транспортные и погрузо-разгрузочные средства" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

**Общая трудоёмкость дисциплины** составляет 144 часа, 4 зачетные единицы.

**Вид промежуточной аттестации:** Экзамен.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Хажокова Саният Султановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Ткачева Яна Сергеевна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Ткачева Яна Сергеевна

