

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
*Б1.В.12 Основы претензионной деятельности***

**Направление подготовки (специальность) 27.03.04 Управление в
технических системах**

**Профиль подготовки (специализация) «Системы и средства автоматизации
технологических процессов»**

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

Знать:

Этап 1: нормативно-правовую, техническую, технологическую документацию для реализации претензий по качеству технических средств АПК;

Этап 2: сроки, в течение которых получатель обязан осуществлять проверку качества техники после её получения.

Уметь:

Этап 1: составлять договоры купли-продажи и поставки

Этап 2: оформлять документацию по предъявлению и рассмотрению претензий по качеству поставленной и отремонтированной техники.

Владеть:

Этап 1: навыками применения основных нормативных, технических и экономических положений, касающихся определения исчисления гарантийных сроков, качества техники, порядка разрешения спорных вопросов;

Этап 2: навыками документооборота по решению вопросов передачи техники (работ, услуг) ненадлежащего качества

ОПК-7 способностью использовать нормативные документы в своей деятельности

Знать:

Этап 1: порядок рассмотрения претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники;

Этап 2: требования к составлению договора купли-продажи технических средств.

Уметь:

Этап 1: определять качество техники путем диагностирования;

Этап 2: грамотно, своевременно, достоверно обосновать и юридически обеспечить решение спорных вопросов при определении ответственности сторон за качество и комплектность при поставке техники (тракторов, автотранспортных средств, с/х машин)

Владеть:

Этап 1: навыками диагностирования техники специальными инструментами и приборами

Этап 2: навыками возмещения расходов на устранение недостатков некачественной техники

ПК-21 способностью выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов

Знать:

Этап 1: условия и порядок сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов

Этап 2: основные законы в области сертификации

Уметь:

Этап 1: составлять документы для сертификации систем, процессов, оборудования и материалов

Этап 2: пользоваться законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов

Владеть:

Этап 1: навыками составления заявок для добровольной сертификации

Этап 2: навыками работы с основными законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Таблица 1 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 1 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
<i>ОК-4</i> способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	<i>Знать:</i> нормативно-правовую, техническую, технологическую документацию для реализации претензий по качеству технических средств АПК; <i>Уметь:</i> составлять договоры купли-продажи и поставки <i>Владеть:</i> навыками применения основных нормативных, технических и экономических положений, касающихся определения исчисления гарантийных сроков, качества техники, порядка разрешения спорных вопросов;	индивидуальный устный опрос, тестирование
<i>ОПК-7</i> способностью использовать нормативные документы в своей деятельности	способность организовывать контроль качества и управление технологическими процессами	<i>Знать:</i> порядок рассмотрения претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники; <i>Уметь:</i> определять качество техники путем диагностирования; <i>Владеть:</i> навыками диагностирования техники специальными инструментами и приборами	индивидуальный устный опрос, тестирование
<i>ПК-21</i> способностью выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов	способность выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов	<i>Знать:</i> условия и порядок сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов <i>Уметь:</i> составлять документы для сертификации систем, процессов, оборудования и материалов <i>Владеть:</i> навыками составления заявок для добровольной сертификации	индивидуальный устный опрос, тестирование

Таблица 2 - Показатели и критерии оценивания компетенций на 2 этапе

Наименование компетенции	Критерии сформированности компетенции	Показатели	Способы оценки
1	2	3	4
<i>ОК-4</i> способностью	способность использовать	<i>Знать:</i> сроки, в течение которых получатель обязан осуществлять	индивидуальный устный опрос,

<i>использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</i>	основы правовых знаний в различных сферах деятельности	проверку качества техники после её получения. <i>Уметь:</i> оформлять документацию по предъявлению и рассмотрению претензий по качеству поставленной и отремонтированной техники. <i>Владеть:</i> навыками документооборота по решению вопросов передачи техники (работ, услуг) ненадлежащего качества	тестирование
<i>ОПК-7 способностью использовать нормативные документы в своей деятельности</i>	способность организовывать контроль качества и управление технологическими процессами	<i>Знать:</i> требования к составлению договора купли-продажи технических средств. <i>Уметь:</i> грамотно, своевременно, достоверно обосновать и юридически обеспечить решение спорных вопросов при определении ответственности сторон за качество и комплектность при поставке техники (тракторов, автотранспортных средств, с/х машин) <i>Владеть:</i> навыками возмещения расходов на устранение недостатков некачественной техники	индивидуальный устный опрос, тестирование
<i>ПК-21 способностью выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов</i>	способность выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов	<i>Знать:</i> основные законы в области сертификации <i>Уметь:</i> пользоваться законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов <i>Владеть:</i> навыками работы с основными законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов	индивидуальный устный опрос, тестирование

3. Шкала оценивания.

Университет использует систему оценок соответствующего государственным регламентам в сфере образования и позволяющую обеспечивать интеграцию в международное образовательное пространство. Система оценок и описание систем оценок представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 3 - Система оценок

Диапазон оценки, в баллах	Экзамен		Зачет
	европейская шкала (ECTS)	традиционная шкала	
[95;100]	A – (5+)	отлично – (5)	зачтено
[85;95)	B – (5)		
[70;85)	C – (4)	хорошо – (4)	
[60;70)	D – (3+)	удовлетворительно – (3)	незачтено
[50;60)	E – (3)		

[33,3;50)	FX – (2+)	неудовлетворительно – (2)	
[0;33,3)	F – (2)		

Таблица 4 - Описание системы оценок

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
A	Превосходно – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.	отлично (зачтено)
B	Отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.	
C	Хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено максимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	хорошо (зачтено)
D	Удовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	удовлетворительно (зачтено)
E	Посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	удовлетворительно (незачтено)
FX	Условно неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки	неудовлетворительно (незачтено)

	работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.	
Г	Безусловно неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.	

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 5.1

ОК-4 – *способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности*

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<i>Знать:</i> нормативно-правовую, техническую, технологическую документацию для реализации претензий по качеству технических средств АПК;	1. Перечислите нормативные документы по стандартизации, действующие на территории РФ в соответствии с Законом о стандартизации 2. Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев
<i>Уметь:</i> составлять договоры купли-продажи и поставки	3. Подготовка текста претензии и организация систематизации доказательственной базы 4. Перечислите перечень документов, входящих в номенклатуру эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект с поставляемой техникой АПК
<i>Навыки:</i> навыками применения основных нормативных, технических и экономических положений,	5. Каков порядок выдачи гарантийного талона на проданную технику 6. Какие данные отражаются в акте-рекламации

<p>касающихся определения исчисления гарантийных сроков, качества техники, порядка разрешения спорных вопросов;</p>	
---	--

Таблица 5.2

ОПК-7 – способностью использовать нормативные документы в своей деятельности

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<i>Знать:</i> порядок рассмотрения претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники	7. Какие обязанности закреплены за продавцом техники, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории РФ 8. Права покупателя в случае недопоставки товаров, невыполнения требований об устранении недостатков товаров или о доукомплектовании товаров
<i>Уметь:</i> определять качество техники путем диагностирования	9. Диагностируемые параметры техники 10. Виды диагностики, применяемые для определения поломки в гарантийный срок эксплуатации техники
<i>Навыки:</i> навыками диагностирования техники специальными инструментами и приборами	11. Средства и методы диагностирования техники 12. Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности

Таблица 5.3

ПК-21 – способностью выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<i>Знать:</i> условия и порядок сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов	13. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» 14. Установление виновника отказа техники 15. Правила предъявления претензий
<i>Уметь:</i> составлять	16. Условия приобретения техники 17. Порядок действия владельца техники в случае её отказа

документы для сертификации систем, процессов, оборудования и материалов	18. Порядок рассмотрения причин отказа техники;
<i>Навыки:</i> навыками составления заявок для добровольной сертификации	19. Последствия отказа техники 20. Порядок решения спорных вопросов. 21. Причины редкого обращения с претензиями собственников техники

Таблица 6.1 ОК-4 – способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<i>Знать:</i> сроки, в течение которых получатель обязан осуществлять проверку качества техники после её получения;	1. Правовое регламентирование предъявления и рассмотрения претензий 2. Сроки предъявления и рассмотрения претензий
<i>Уметь:</i> оформлять документацию по предъявлению и рассмотрению претензий по качеству поставленной и отремонтированной техники.	3. Каков порядок организации рассмотрения претензий 4. Недостатки техники, за которые отвечает продавец (поставщик)
<i>Навыки:</i> навыками документооборота по решению вопросов передачи техники (работ, услуг) ненадлежащего качества	5. Каков порядок действий владельца техники в случае её отказа. 6. Особенности приобретения техники (права покупателя).

Таблица 6.2

ОПК-7 – способностью использовать нормативные документы в своей деятельности

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<i>Знать:</i> требования к составлению до-	7. Особенности приобретения техники (права покупателя) 8. Нарушения правил эксплуатации, влекущие отклонение

говора купли-продажи технических средств.	претензий владельца техники
<i>Уметь:</i> грамотно, своевременно, достоверно обосновать и юридически обеспечить решение спорных вопросов при определении ответственности сторон за качество и комплектность при поставке техники (тракторов, автотранспортных средств, с/х машин);	9. На какие группы делятся показатели качества в порядке их значимости для описания качеств изделия. 10. Что проверяют в процессе контроля точности и стабильности технологического процесса.
<i>Навыки:</i> навыками возмещения расходов на устранение недостатков некачественной техники	11. Что такое контроль технологической дисциплины. 12. Организация контроля технологической дисциплины.

Таблица 6.3

ПК-21 – способностью выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<i>Знать:</i> основные законы в области сертификации	13. Стандарты отраслей (ОСТы) 14. Стандарты предприятий (СТП) 15. Стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений
<i>Уметь:</i> пользоваться законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов	16. Права владельца техники в случае её отказа в гарантийный период 17. Права и обязанности продавца (изготовителя, поставщика) техники, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории РФ 18. Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в хозяйствах
<i>Навыки:</i> навыками работы с основными законами в области сертификации систем, процессов,	19. Порядок рассмотрения причин отказа техники 20. Санкции, предъявляемые изготовителю, ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление техники 21. Последствия отказа техники

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

В процессе изучения дисциплины предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль (*зачет, экзамен*), контроль самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль успеваемости обучающихся осуществляется по всем видам контактной и самостоятельной работы, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем, ведущим аудиторские занятия.

Текущий контроль успеваемости может проводиться в следующих формах:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т.д.);
- письменная (письменный опрос, выполнение, расчетно-проектировочной и расчетно-графической работ и т.д.);
- тестовая (устное, письменное, компьютерное тестирование).

Результаты текущего контроля успеваемости фиксируются в журнале занятий с соблюдением требований по его ведению.

Промежуточная аттестация – это элемент образовательного процесса, призванный определить соответствие уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся, установленным требованиям согласно рабочей программе дисциплины. Промежуточная аттестация осуществляется по результатам текущего контроля.

Конкретный вид промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Зачет, как правило, предполагает проверку усвоения учебного материала практические и семинарских занятий, выполнения лабораторных, расчетно-проектировочных и расчетно-графических работ, курсовых проектов (работ), а также проверку результатов учебной, производственной или преддипломной практик. В отдельных случаях зачеты могут устанавливаться по лекционным курсам, преимущественно описательного характера или тесно связанным с производственной практикой, или имеющим курсовые проекты и работы.

Экзамен, как правило, предполагает проверку учебных достижений обучаемых по всей программе дисциплины и преследует цель оценить полученные теоретические знания, навыки самостоятельной работы, развитие творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и их практического применения.

6. Материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Полный комплект оценочных средств для оценки знаний, умений и навыков находится у ведущего преподавателя.