

**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, автомототранспортных 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>OK-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</i>	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 способностью использовать нормативные документы в своей деятельности</i>	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 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> 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>OK-4 способностью</i>	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>	<i>основы правовых знаний в различных сферах деятельности</i>	<p>проверку качества техники после её получения.</p> <p><i>Уметь:</i> оформлять документацию по предъявлению и рассмотрению претензий по качеству поставленной и отремонтированной техники.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками документооборота по решению вопросов передачи техники (работ, услуг) ненадлежащего качества</p>	<i>тестирование</i>
<i>ОПК-7 способностью использовать нормативные документы в своей деятельности</i>	<i>способность организовывать контроль качества и управление технологическими процессами</i>	<p><i>Знать:</i> требования к составлению договора купли-продажи технических средств.</p> <p><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, автомототранспортных средств, с/х машин)</p> <p><i>Владеть:</i> навыками возмещения расходов на устранение недостатков некачественной техники</p>	<i>индивидуальный устный опрос, тестирование</i>
<i>ПК-21 способностью выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов</i>	<i>способность выполнять задания в области сертификации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов</i>	<p><i>Знать:</i> основные законы в области сертификации</p> <p><i>Уметь:</i> пользоваться законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов</p> <p><i>Владеть:</i> навыками работы с основными законами в области сертификации систем, процессов, оборудования и материалов</p>	<i>индивидуальный устный опрос, тестирование</i>

### 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]	<b>A – (5+)</b>	отлично – (5)	зачтено
[85;95)	<b>B – (5)</b>		
[70;85)	<b>C – (4)</b>		
[60;70)	<b>D – (3+)</b>		
[50;60)	<b>E – (3)</b>	удовлетворительно – (3)	незачтено

[33,3;50)	<b>FX – (2+)</b>	неудовлетворительно – (2)	
[0;33,3)	<b>F – (2)</b>		

Таблица 4 - Описание системы оценок

ECTS	Описание оценок	Традиционная шкала
<b>A</b>	<b>Превосходно</b> – 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.	
<b>B</b>	<b>Отлично</b> – 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.	<b>отлично</b> (зачтено)
<b>C</b>	<b>Хорошо</b> – 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.	<b>хорошо</b> (зачтено)
<b>D</b>	<b>Удовлетворительно</b> – 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.	<b>удовлетворительно</b> (зачтено)
<b>E</b>	<b>Посредственно</b> – 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	<b>удовлетворительно</b> (незачтено)
<b>FX</b>	<b>Условно неудовлетворительно</b> – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки	<b>неудовлетворительно</b> (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.	
<b>F</b>	<b>Безусловно неудовлетворительно</b> – 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

касающихся определения исчисления гарантийных сроков, качества техники, порядка разрешения спорных вопросов;	
--	--

**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 недоставки 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
Уметь: грамотно, своевременно, достоверно обосновать и юридически обеспечить решение спорных вопросов при определении ответственности сторон за качество и комплектность при поставке техники (тракторов, автомототранспортных 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.
Навыки: 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
Знать: основные законы в области сертификации	13. Стандарты отраслей (ОСТы) 14. Стандарты предприятий (СТП) 15. Стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений
Уметь: 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
Навыки: 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 аудиторные 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.