

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.15.01 ОСНОВЫ ПРЕТЕНЗИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Направление подготовки 35.03.06 Агроинженерия**

**Профиль подготовки «Технический сервис в АПК»**

**Квалификация выпускника бакалавр**

**Форма обучения очная**

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Б1.В.ДВ.15.01 Основы претензионной деятельности» являются:

- теоретическая подготовка студентов по вопросам претензионной деятельности;
- обеспечение студентов объективной информацией при рассмотрении претензий по качеству и комплектности техники, урегулировании разногласий, возникающих при определении ответственности сторон за качество и комплектность техники, за произошедший отказ, а также при установлении порядка взаиморасчетов за восстановление работоспособности техники в гарантийный период ее эксплуатации .

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.В.ДВ.15.01 Основы претензионной деятельности» относится к вариативной части. Требования к предшествующим знаниям представлены в таблице 2.1. Перечень дисциплин, для которых дисциплина «Б1.В.ДВ.15.01 Основы претензионной деятельности» является основополагающей, представлен в табл. 2.2.

**Таблица 2.1 – Требования к пререквизитам дисциплины**

Компетенция	Дисциплина
ОК-4	Производственная технологическая практика (эксплуатационно-технологическая)
ОПК-7	Метрология, стандартизация и сертификация Топливо и смазочные материалы Технология восстановления и упрочнения деталей Производственная научно-исследовательская работа (ремонтная практика) Надежность технических систем
ПК-11	Метрология, стандартизация и сертификация Диагностика и техническое обслуживание машин

**Таблица 2.2 – Требования к постреквизитам дисциплины**

Компетенция	Дисциплина
ОК-4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты (работа бакалавра)
ОПК-7	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты (работа бакалавра)
ПК-11	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты (работа бакалавра)

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Таблица 3.1 – Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине и планируемых результатов освоения образовательной программы**

Индекс и содержание компетенции	Знания	Умения	Навыки и (или) опыт деятельности
ОК-4 – способность использовать основы правовых знаний в	Этап 1: нормативно-правовую, техническую, технологическую документацию для реалии-	Этап 1: составлять договоры купли-продажи и поставки Этап 2: оформлять документацию по	Этап 1: навыками применения основных нормативных, технических и экономических положений,

различных сферах деятельности	заявления претензий по качеству технических средств АПК; Этап 2: сроки, в течение которых получатель обязан осуществлять проверку качества техники после её получения;	предъявлению и рассмотрению претензий по качеству поставленной и отремонтированной техники.	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 организовывать контроль качества и управление технологическими процессами	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.	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);	Этап 1: навыками диагностирования техники специальными инструментами и приборами Этап 2: навыками возмещения расходов на устранение недостатков некачественной техники
ПК-11 – способностью использовать технические средства для определения параметров технологических процессов и качества продукции	Этап 1: последовательность определения параметров технологических процессов; Этап 2: порядок определения качества продукции	Этап 1: обосновывать показатели технологических процессов, влияющие на качество продукции; Этап 2: применять аналитические расчеты показателей качества продукции	Этап 1: навыками использования технических средств для определения параметров технологических процессов; Этап 2: навыками определения качества продукции

#### 4. Объем дисциплины

Объем дисциплины «Б1.В.ДВ.15.01 Основы претензионной деятельности» составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов), распределение объема дисциплины на контактную работу обучающихся с преподавателем (КР) и на самостоятельную работу обучающихся (СР) по видам учебных занятий и по периодам обучения представлено в таблице 4.1.

**Таблица 4.1 – Распределение объема дисциплины  
по видам учебных занятий и по периодам обучения, академические часы**

№ п/п	Вид учебных занятий	Итого КР	Итого СР	Семестр № 8	
				КР	СР
1	Лекции (Л)	22		22	
2	Лабораторные работы (ЛР)	22		22	
3	Практические занятия (ПЗ)				
4	Семинары(С)				
5	Курсовое проектирование (КП)				
6	Рефераты (Р)				
7	Эссе (Э)				
8	Индивидуальные домашние задания (ИДЗ)				
9	Самостоятельное изучение вопросов (СИВ)		22		22
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)		21		21
11	Промежуточная аттестация	4	17	4	17
12	Наименование вида промежуточной аттестации	х	х	экзамен	
13	Всего	48	60	48	60

## 5. Структура и содержание дисциплины

Структура дисциплины представлена в таблице 5.1.

**Таблица 5.1 – Структура дисциплины**

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы										Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	<b>Раздел 1 Теоретические основы претензионной деятельности. Защита гражданских прав.</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>				<b>x</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>x</b>	<b>ОК-4 ОПК-7 ПК-11</b>
1.1.	<b>Тема 1.</b> Понятие претензии	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
1.2.	<b>Тема 2.</b> Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
1,3	<b>Тема 3.</b> Претензионный порядок защиты гражданских прав	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
1,4	<b>Тема 4.</b> Претензионный порядок урегулирования споров	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
1,5	<b>Тема 5.</b> Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
1,6	<b>Тема 6.</b> Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
2.	<b>Раздел 2 Претензионная деятельность при обслуживании гарантийной техники</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>				<b>x</b>		<b>8</b>	<b>7</b>	<b>x</b>	<b>ОК-4 ОПК-7 ПК-11</b>
2.1.	<b>Тема 7.</b> Организация претензионной деятельности в инспекциях	8	4	-				x		2	1	x	ОК-4 ОПК-7

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы										Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	гостехнадзора												ПК-11
2.2.	<b>Тема 8.</b> Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
2.3	<b>Тема 9.</b> Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники		-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
2.4	<b>Тема 10.</b> Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
2.5	<b>Тема 11.</b> Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
2.6	<b>Тема 12.</b> Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
2.7	<b>Тема 13.</b> Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3	<b>Раздел 3</b> <b>Контроль качества продукции и услуг, предоставляемых с/х организациям</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>				<b>x</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>x</b>	<b>ОК-4</b> <b>ОПК-7</b> <b>ПК-11</b>
3.1	<b>Тема 14</b> Контроль качества продукции выпускаемой машиностроительными предприятиями	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы										Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
3.2.	<b>Тема 15.</b> Проверка органами Ростехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.3	<b>Тема 16.</b> Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.4	<b>Тема 17.</b> Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
3.5	<b>Тема 18.</b> Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
3.6	<b>Тема 19.</b> Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7
3.7	<b>Тема 20.</b> Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности	8	2	-				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.8	<b>Тема 21.</b> Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	8	-	2				x		1	1	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
4.	<b>Контактная работа</b>	8	22	22				x				4	x
5.	<b>Самостоятельная работа</b>	8								22	21	17	x
6.	<b>Объем дисциплины в семестре</b>	8	22	22						22	21	21	x
7.	<b>Всего по дисциплине</b>	x	22	22						22	21	21	x

## 5.2. Содержание дисциплины

### 5.2.1 – Темы лекций

№ п.п.	Наименование темы лекции	Объем, академические часы
Л-1	Понятие претензии	2
Л-2	Претензионный порядок защиты гражданских прав	2
Л-3	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	2
Л-4,5	Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора	4
Л-6	Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период	2
Л-7	Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники	2
Л-8	Контроль качества продукции, выпускаемой машиностроительными предприятиями	2
Л-9	Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями	2
Л-10	Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период	2
Л-11	Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности	2
Итого по дисциплине		<b>22</b>

### 5.2.2 – Темы лабораторных работ

№ п.п.	Наименование темы лабораторной работы	Объем, академические часы
ЛР-1	Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий	2
ЛР-2	Претензионный порядок урегулирования споров	2
ЛР-3	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	2
ЛР-4	Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ	2
ЛР-5	Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники	2
ЛР-6	Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период	2
ЛР-7	Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники	2
ЛР-8	Проверка органами гостехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации	2
ЛР-9	Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями	2
ЛР-10	Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	2
ЛР-11	Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	2
Итого по дисциплине		<b>22</b>

**5.2.3 Темы практических занятий (не предусмотрены учебным планом)**

**5.2.4 Темы семинарских занятий (не предусмотрены учебным планом)**

**5.2.5 Темы курсовых работ (проектов) (не предусмотрены учебным планом)**

**5.2.6 Темы рефератов (не предусмотрены)**

**5.2.7 Темы эссе (не предусмотрены)**

**5.2.8 Темы индивидуальных домашних заданий (не предусмотрены)**

**5.2.9 – Вопросы для самостоятельного изучения**

№ п.п.	Наименования темы	Наименование вопроса	Объем, академические часы
1.	Понятие претензии	Документация по претензионной деятельности	1
2.	Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий	Виды споров, решаемые в претензионной форме	1
3.	Претензионный порядок защиты гражданских прав	Претензионный порядок урегулирования споров	1
4.	Претензионный порядок урегулирования споров	Досудебное урегулирование споров: понятие и формы	1
5.	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	Регламентация претензионного порядка в федеральных законах	1
6.	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	Закон РФ «О защите прав потребителей»	1
7.	Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора	Установление виновника отказа техники	2
8.	Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ	Стандарты отраслей (ОСТы) Права владельца техники в случае её отказа в гарантийный период	1
9.	Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники	Техническое описание, инструкция по эксплуатации, техническое описание	1
10.	Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период	Порядок рассмотрения причин отказа техники	1
11.	Правила составления телег-	Содержание телеграммы	1

	раммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период		
12.	Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники	Санкции, предъявляемые изготовителю (поставщику), ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление новой техники	1
13.	Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники	Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в хозяйствах	1
14.	Контроль качества продукции выпускаемой машиностроительными предприятиями	Показатели качества различных механизмов и машин	1
15.	Проверка органами гостехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации	Положение о поставках продукции производственно-технического назначения	1
16.	Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.	Общие понятия о дилерах и дилерской политике	1
17.	Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями	Статья 507 Урегулирование разногласий при заключении договора поставки	1
18.	Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период	Оценка убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период.	1
19.	Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	Оформление материалов при убытках от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период	1
20.	Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности	Порядок проведения инструментального контроля	1
21.	Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	Необходимость инструментального контроля параметров техники	1
Итого по дисциплине			<b>22</b>

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины**

1. Гражданское право: учебник для вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» В 2 ч 4.2 (под ред . В.П. Камышанского, Н.М. Коршунова, В.Н. Иванова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2011 – 751 с – (Юриспруденция для бакалавров)
2. Метрология, стандартизация и сертификация [текст]: учебное пособие с грифом / под ред.: О.А.Леонова. –М.: КолосС, 2009.-568с.

### **6.2 Дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины**

1. Сергеев А.Г. Сертификация: учебное пособие / А.Г. Сергеев, М.В. Латышев. – Москва: Логос, 2000. – 248 с. (Учебники для XXI века).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [Текст] : официальное издание. - Москва: ИНФРА-М, 2008. -496с.<http://base.garant.ru/10164072/>

### **6.3 Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

Электронное учебное пособие включающее:

- конспект лекций;
- методические указания по выполнению лабораторных работ.

### **6.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Электронное учебное пособие включающее:

- методические рекомендации для студентов по самостоятельному изучению вопросов;
- методические рекомендации по подготовке к занятиям.

### **6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. Open Office
2. JoliTest (JTRun, JTEditor, TestRun)

### **6.6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://e.lanbook.com/> - ЭБС
2. <http://rucont.ru/> - ЭБС
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - ЭБС
4. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека (РГБ)
5. <http://www.edu.ru/> - федеральный портал российского образования. Нормативные материалы по образованию, учебно-методические материалы и ресурсы по всем направлениям, специальностям.

## **7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Занятия лекционного типа проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа с набором демонстрационного оборудования (переносной мультимедийный проектор, средства звуковоспроизведения, экран) и учебно- наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, укомплектованной специализированной мебелью (учебная доска, стол и стул преподавателя, посадочные места для студентов) и техническими средствами обучения.

Занятия семинарского типа проводятся в учебной аудитории для проведения занятий семинарского типа, укомплектованной специализированной мебелью (учебная доска, стол и стул преподавателя, посадочные места для студентов) и техническими средствами обучения, набором демонстрационного оборудования с возможностью использования мультимедиа (экран переносной, ноутбук).

Консультации по дисциплине проводятся в учебных аудиториях для групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованных специализированной мебелью (учебная доска, стол и стул преподавателя, посадочные места для студентов) и техническими средствами обучения.

Текущий контроль и промежуточная аттестация проводится в учебных аудиториях для текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованных специализированной мебелью (учебная доска, стол и стул преподавателя, посадочные места для студентов) и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа студентов проводится в помещении для самостоятельной работы, укомплектованном специализированной мебелью (посадочные места для студентов), и техническими средствами обучения и оснащенном компьютерной техникой (персональные компьютеры, учебно-методические пособия, комплекс лицензионного программного обеспечения) с возможностью подключения к сети Интернет (ЭБС "Юрайт", IPRbooks, ООО "Издательство Лань", Национальная электронная библиотека) и доступом в электронную образовательную среду университета.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлены в Приложении 6.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 35.03.06 Агроинженерия, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 20 октября 2015 г. № 1172.

Разработал(и): \_\_\_\_\_ П.Г. Учкин