

**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 заочная

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	зации 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 № 10	
				КР	СР
1	Лекции (Л)	6		6	
2	Лабораторные работы (ЛР)	10		10	
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)		61		61
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)		10		10
11	Промежуточная аттестация	4	17	4	17
12	Наименование вида промежуточной аттестации	х	х	экзамен	
13	Всего	20	88	20	88

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.	Раздел 1 Теоретические основы претензионной деятельности. Защита гражданских прав.	10	2	2				x		18	2	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
1.1.	Тема 1. Понятие претензии	10	2	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
1.2.	Тема 2. Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий	10	-	2				x		3	2	x	ОК-4 ОПК-7
1,3	Тема 3. Претензионный порядок защиты гражданских прав	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
1,4	Тема 4. Претензионный порядок урегулирования споров	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
1,5	Тема 5. Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	10		-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
1,6	Тема 6. Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
2.	Раздел 2 Претензионная деятельность при обслуживании гарантийной техники	10	2	4				x		20	4	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
2.1.	Тема 7. Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора	10	2	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
2.2.	Тема 8. Нормативные документы по стандартизации и требования	10	-	2				x		3	2	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
	к качеству техники, действующие на территории РФ												ПК-11
2.3	Тема 9. Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники	10	-	2				x		3	2	x	ОК-4 ОПК-7
2.4	Тема 10. Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
2.5	Тема 11. Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
2.6	Тема 12. Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
2.7	Тема 13. Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники	10	-	-				x		2	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3	Раздел 3 Контроль качества продукции и услуг, предоставляемых с/х организациям	10	2	4				x		23	4	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.1	Тема 14 Контроль качества продукции выпускаемой машиностроительными предприятиями	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.2.	Тема 15. Проверка органами Ростехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их	10	-	-				x		3	-	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
	эксплуатации												
3.3	Тема 16. Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.	10	2	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.4	Тема 17. Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями	10	-	-				x		2	-	x	ОК-4 ОПК-7
3.5	Тема 18. Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7
3.6	Тема 19. Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	10	-	2				x		3	2	x	ОК-4 ОПК-7
3.7	Тема 20. Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности	10	-	-				x		3	-	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
3.8	Тема 21. Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	10	-	2				x		3	2	x	ОК-4 ОПК-7 ПК-11
4.	Контактная работа	10	6	10				x				4	x
5.	Самостоятельная работа	10								61	10	17	x
6.	Объем дисциплины в семестре	10	6	10						61	10	21	x
7.	Всего по дисциплине	x	6	10						61	10	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	Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора	2
Л-3	Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями	2
Итого по дисциплине		6

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	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	2
ЛР-3	Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ	2
ЛР-4	Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	2
ЛР-5	Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	2
Итого по дисциплине		10

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	3
2.	Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий	Виды споров, решаемые в претензионной форме	3
3.	Претензионный порядок защиты гражданских прав	Претензионный порядок урегулирования споров	3
4.	Претензионный порядок урегулирования споров	Досудебное урегулирование споров: понятие и формы	3
5.	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	Регламентация претензионного порядка в федеральных законах	3
6.	Нормативно-техническая документация, используемая при	Закон РФ «О защите прав потребителей»	3

	рассмотрении претензий владельцев		
7.	Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора	Установление виновника отказа техники	3
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	3
9.	Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники	Техническое описание, инструкция по эксплуатации, техническое описание	3
10.	Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период	Порядок рассмотрения причин отказа техники	3
11.	Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период	Содержание телеграммы	3
12.	Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники	Санкции, предъявляемые изготовителю (поставщику), ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление новой техники	3
13.	Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники	Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в хозяйствах	2
14.	Контроль качества продукции выпускаемой машиностроительными предприятиями	Показатели качества различных механизмов и машин	3
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	3
16.	Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.	Общие понятия о дилерах и дилерской политике	3
17.	Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями	Статья 507 Урегулирование разногласий при заключении договора поставки	2

18.	Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период	Оценка убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период.	3
19.	Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	Оформление материалов при убытках от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период	3
20.	Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности	Порядок проведения инструментального контроля	3
21.	Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	Необходимость инструментального контроля параметров техники	3
Итого по дисциплине			61

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. [Текс] : 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