

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

**Методические рекомендации для
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Б1.В.ДВ.15.01 ОСНОВЫ ПРЕТЕНЗИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки 35.03.06 Агроинженерия

Профиль образовательной программы Технический сервис в АПК

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организация самостоятельной работы.....	3
2. Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов.....	5
3. Методические рекомендации по подготовке к занятиям.....	9

1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1 Организационно-методические данные дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы				
		подготовка курсового проекта (работы)	подготовка реферата/ эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1	Понятие претензии	-	-	-	1	1
2	Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий	-	-	-	1	1
3	Претензионный порядок защиты гражданских прав	-	-	-	1	1
4	Претензионный порядок урегулирования споров	-	-	-	1	1
5	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	-	-	-	1	1
6	Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев	-	-	-	1	1
7	Организация претензионной деятельности в инспекциях Ростехнадзора	-	-	-	1	1
8	Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ	-	-	-	2	1
9	Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники	-	-	-	1	1
10	Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период	-	-	-	1	1
11	Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период	-	-	-	1	1
12	Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники	-	-	-	1	1
13	Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на	-	-	-	1	1

	гарантии техники					
14	Контроль качества продукции выпускаемой машиностроительными предприятиями	-	-	-	1	1
15	Проверка органами гостехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации	-	-	-	1	1
16	Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.	-	-	-	1	1
17	Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями	-	-	-	1	1
18	Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период	-	-	-	1	1
19	Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники	-	-	-	1	1
20	Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности	-	-	-	1	1
21	Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности	-	-	-	1	1

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ

2.1 Документация по претензионной деятельности;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Претензия об уплате стоимости поставленной продукции и неустойки за просрочку платежа;

Претензия о возврате стоимости поставленной продукции ненадлежащего качества.

При изучении вопросов необходимо обратить внимание на претензии об уплате стоимости поставленной продукции и неустойки за просрочку платежа.

2.2 Виды споров, решаемые в претензионной форме;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Сроки для предъявления и рассмотрения претензий;

Подготовка претензий.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на виды споров, решаемые в претензионной форме.

2.3 Претензионный порядок урегулирования споров;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Правила предъявления иска;

Образцы исковых заявлений в суд общей юрисдикции.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на досудебное урегулирование споров.

2.4 Досудебное урегулирование споров: понятие и формы;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Урегулирование споров в претензионном порядке;

Регламентация претензионного порядка в договоре.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на досудебное урегулирование споров.

2.5 Регламентация претензионного порядка в федеральных законах;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Закон РФ «О защите прав потребителей»;

Гарантийные сроки эксплуатации техники, гарантийный талон.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на досудебное урегулирование споров.

2.6 Закон РФ «О защите прав потребителей»;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Закон РФ «О сертификации продукции и услуг».

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на изучение закона РФ «О защите прав потребителей».

2.7 Установление виновника отказа техники;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Правила предъявления претензий;

Причины редкого обращения с претензиями собственников техники.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на правила предъявления и рассмотрения претензии.

2.8 Стандарты отраслей (ОСТы);

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Стандарты предприятий (СТП);

Стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.9 Права владельца техники в случае её отказа в гарантийный период;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Права и обязанности продавца (изготовителя, поставщика) техники, подлежащей обязательной сертификации и реализуемой на территории РФ;

Как трактовать гарантийный срок.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.10 Техническое описание, инструкция по эксплуатации, техническое описание;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Паспорт самоходной машины, гарантийный талон, сервисная книжка;

Инструкция по транспортированию, инструкция по текущему ремонту, справка-счёт для машин, на которую выдан ПСМ и др. видов техники.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.11 Порядок рассмотрения причин отказа техники;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Санкции, предъявляемые изготовителю, ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление техники;

Последствия отказа техники.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на предъявляемые требования за несвоевременное восстановление техники.

2.12 Содержание телеграммы;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Образец акта рассмотрения претензии, необходимые данные для его заполнения;

Подача заявления в арбитражный суд.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.13 Санкции, предъявляемые изготовителю (поставщику), ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление новой техники;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Проверка нормативно-технической документации;

Проверка материально-технической базы по обслуживанию машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на нормативно-техническую документацию и материально-технические базы.

2.14 Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в хозяйствах;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в районах;

Порядок организации работы по предъявлению и рассмотрению претензий (исков) хозяйств на поставку недоброкачественной новой и отремонтированной техники.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.15 Показатели качества различных механизмов и машин;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Методы контроля точности технологических процессов механической обработки.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на методы контроля точности технологических процессов.

2.16 Положение о поставках продукции производственно-технического назначения;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Инструкция о порядке обслуживания в гарантийный период эксплуатации проданной с/х предприятиям техники;

Положение о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями и учреждениями к урегулированию разногласий по хозяйственным договорам.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.17 Общие понятия о дилерах и дилерской политике;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Обязанности дилера;

Положение о маркетинговой политике и дилерах, статус дилера.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на обязанности дилера и маркетинговой политике.

2.18 Статья 507 Урегулирование разногласий при заключении договора поставки;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Статья 510 Доставка товаров;

Статья 513 Принятие товаров покупателем.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.19 Оценка убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Основы определения убытков от простоя сельскохозяйственной техники;

Оценка издержек, связанных с необходимостью содержания резервных машин.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.20 Оформление материалов при убытках от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.21 Порядок проведения инструментального контроля;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Задачи инструментального контроля;

Порядок проведения инструментального контроля технического состояния транспортных средств.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

2.22 Необходимость инструментального контроля параметров техники;

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на:

Методы инструментального контроля;

Приборы для проведения инструментального контроля.

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на ключевые моменты и на более сложные из них для лучшего запоминания.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

3.1. ЛР-1 Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на обширность понятия претензии, на подготовку претензии.

3.2 ЛР-2 Претензионный порядок урегулирования споров
При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на порядок защиты гражданских прав, досудебное урегулирование споров.

3.3 ЛР-3 Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на изучение законов РФ «О защите прав потребителей и «О сертификации продукции и услуг».

3.4 ЛР-4 Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на изучение нормативных документов по стандартизации, на претензионную деятельность в инспекциях Ростехнадзора

3.5 ЛР-5 Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на изучение эксплуатационной и ремонтной документации входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники.

3.6 ЛР-6 Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на составление рекламации и порядок оповещения, на рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период

3.7 ЛР-7 Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники, на порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники.

3.8 ЛР-8 Проверка органами гостехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на порядок предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями и учреждениями к урегулированию разногласий по хозяйственным договорам.

3.9 ЛР-9 Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, на контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями и контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями дилерскими и снабжающими организациями

3.10 ЛР-10 Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники, на возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период

3.11 ЛР-11 Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на методы инструментального контроля.