

Управление образования и науки Тамбовской области

ТОГБПОУ «Аграрно-технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

«Правовое сопровождение гарантийных обязательств единиц сельскохозяйственной техники»

**пос. совхоза «Селезнёвский»
2019**

Составители программы:

Ямщикова Н.В., методист ТОГБПОУ «Аграрно-технологический техникум»

Жалнин М.М., генеральный директор АО «Октябрьское»

Попов С.Е., главный инженер ООО «Агрофирма «Октябрьская»-структурное подразделение АО «Октябрьское»

Рецензенты:

Карелин А.В., преподаватель ТОГБПОУ «Аграрно-технологический техникум»

Соловьёв С.В., кандидат сельскохозяйственных наук, доцент кафедры тракторов и сельскохозяйственных машин ФГОУ ВПО «Мичуринский государственный аграрный университет»

Рассмотрена на заседании научно-методического
совета ТОГБПОУ «Аграрно-технологический техникум»
Протокол № 5 от 12.05. 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА	6
3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА	7
3.1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ	8
3.2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	10
3.3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	14
3.4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	16
4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	19

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федеральных законов №273-ФЗ «Об образовании» от 29.12.2012, №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.12.1992, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденным приказом Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008.

Программа является преемственной к основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования. При составлении программы учитывались трудовые функции профессионального стандарта «Специалист в области механизации сельского хозяйства» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 21.05.2014 №340н.

Актуальность программы обусловлена концентрированным изложением основных информационных, юридических и практических вопросов по предоставлению гарантий на бесплатное устранение дефектов сложной промышленной продукции в определенный период времени.

Реализация программы позволит слушателям в короткий срок повысить свои компетенции до востребованного профессионального уровня, с учетом новейшей современной техники и требований работодателей. Повышение квалификации специалиста может стать условием для карьерного роста.

Кроме того, эффективность внедрения данной программы базируется на востребованности в современных условиях информационных технологий, способствующих изменению содержания профессиональной деятельности слушателей, и оказать существенное влияние на эффективность их работы.

Цель реализации модульной программы - совершенствование умений, навыков, необходимых для повышения профессионального уровня деятельности техника-механика в области предоставления гарантий на устранение дефектов производителей промышленной продукции в определенный период времени.

Задачи:

- формирование у слушателей компетенций по организации работы по обеспечению гарантийного обслуживания и ремонта приобретенного оборудования; организации приемки оборудования на гарантийный ремонт и гарантийное обслуживание в строгом соответствии с утвержденными техническими нормами и

правилами; обеспечение своевременности, полноты и качества удовлетворения принятых рекламаций.

Программа выполнена на основе модульно – компетентностного подхода и состоит из 7 частей - модулей, представляющих собой законченные блоки информации.

Модуль Информационные технологии в профессиональной деятельности дает понятие CRM, отличия операционных, аналитических и коллаборационных CRM-систем, взаимодействие программы «1С:CRM» с «1С:Бухгалтерия».

Модуль Правовое обеспечение профессиональной деятельности отражает нормативно-правовое регулирование гарантийных обязательств, основы законодательства о защите прав потребителей, экономические споры в сфере гарантийных обязательств.

Модуль Метрология, стандартизация и подтверждение качества содержит термины и определения в области стандартизации, объекты стандартизации, содержание международной и региональной стандартизации.

Модуль Охрана труда определяет правовые, организационные и нормативные основы охраны труда в организации.

Модуль Сельскохозяйственные машины отражает общие сведения о тракторах и сельскохозяйственных машинах, в том числе самоходных.

Модуль Техническое обслуживание и ремонт характеризует организацию технического обслуживания и ремонта, осуществление контроля качества технического обслуживания и ремонта техники.

Модуль Деловое общение определяет организационные отношения, этику делового общения в организации, дает определение информации, подлежащей защите, исходя из законодательства Российской Федерации, а также информации, которая может быть защищена созданием на Организации (Предприятии) режима коммерческой тайны.

Целевая аудитория:

К освоению программы профессиональной подготовки допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования (техник-механик) без предъявления требований к стажу работы; лица, получающие среднее профессиональное образование (техник-механик) и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

Производственные технологии, применяемые в процессе реализации программы:

1. Технология компьютерного обучения
2. Программированная технология

3. Сборка, монтаж, регулировка узлов и механизмов техники

4. Ресурсосбережение; экологический контроль технологических процессов

Технология реализации программы: практико-ориентированное обучение; включение в производственный процесс организации – партнера; прохождение слушателем процедуры оценки и получение квалификации.

Социальные партнеры: АО «Октябрьское», ООО «Агрофирма «Октябрьская», ООО «Вымпел», ОАО «Тамбовагропромхимия» и др.

Форма обучения по данной программе очная с отрывом от работы.

Срок освоения программы 50 часов.

Учебно-производственная база обучения - специализированные кабинеты и лаборатории в рамках деятельности межрайонного учебного центра прикладных квалификаций по профессиям и специальностям сельскохозяйственного профиля, сервисный центр АО «Октябрьское».

Требования к результатам освоения программы сформированы на основе квалификационных требований, предъявляемых к специалисту среднего звена – технику-механику.

В результате освоения программы повышения квалификации осуществляется качественное изменение и (или) совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности

ПК 1.1 Выполнять монтаж, сборку, регулирование и обкатку сельскохозяйственной техники в соответствии с эксплуатационными документами, а также оформление документации о приемке новой техники.

ПК 2.1 Осуществлять выбор, обоснование, расчет состава машинно-тракторного агрегата и определение его эксплуатационных показателей в соответствии с технологической картой на выполнение сельскохозяйственных работ.

ПК 2.6 Осуществлять контроль и оценку качества выполняемой сельскохозяйственной техникой работы в соответствии с технологической картой.

ПК 3.1. Проводить диагностирование неисправностей сельскохозяйственных машин и механизмов и другого инженерно-технологического оборудования в соответствии с графиком проведения технических обслуживаний и ремонтов.

ПК 3.2 Определять способы ремонта сельскохозяйственной техники в соответствии с ее техническим состоянием.

ПК 3.3 Оформлять заявки на материально-техническое обеспечение технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники в соответствии с нормативами.

ПК 3.5 Осуществлять восстановление работоспособности или замену детали/узла сельскохозяйственной техники в соответствии с технологической картой.

ПК 3.7 Выполнять регулировку, испытание, обкатку отремонтированной сельскохозяйственной техники в соответствии с регламентами.

ПК 3.9 Оформлять документы о проведении технического обслуживания, ремонта, постановки и снятия с хранения сельскохозяйственной техники.

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения: 2 недели

№ п.п.	Наименование модулей	Общее количество часов	Из них:		
			Количество часов теоретического обучения	Количество часов практического обучения	СУНС
1.	Модуль 1. Информационные технологии в профессиональной деятельности	8	3	4	1
2.	Модуль 2. «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»	12	4	6	2
3.	Модуль 3. Метрология, стандартизация и подтверждение качества	2	2		
4.	Модуль 4. Охрана труда	3	2		1
5.	Модуль 5. Сельскохозяйственные ма-	2	2		

	шины				
6.	Модуль 6. Техническое обслуживание и ремонт	9	4	4	1
7.	Модуль 7. Деловое общение	5	2	2	1
8.	Стажировка	8			8
	Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	1	1		
ИТОГО		50	20	16	14

3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

3.1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

3.1.1. Область применения программы

Программа является преемственной к основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования.

Полученные в ходе повышения квалификации профессиональные умения и знания предназначены для организации работы с клиентами, применения законодательных и организационно-правовых актов по обслуживанию техники. Полученные навыки необходимы при подготовке и заполнения гарантийной, претензионной и другой документации в процессе продажного и послепродажного обслуживания клиентов – покупателей техники.

3.1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения программы:

Слушатель, освоивший программу, должен:

знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, определяющие гарантийные обязательства единиц техники, а именно:

Для физических и юридических лиц:

Гражданский кодекс: ст.ст. 470, 471, 474, 475, 476 ГК РФ

Для физических лиц:

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями)

Также иные законные и подзаконные акты:

Например, гарантийные обязательства сохраняют свое действие и после расторжения договора, если иное не установлено соглашением сторон (п. 3 постановления Пленума ВАС РФ от 06.06.2014 № 35);

- правила и стандарты, установленные на Организации (Предприятии), на процесс взаимодействия с клиентами, партнерами и поставщиками, а именно стандарты РСМ, МТЗ (заводы-изготовители техники) и т.д.;
- устройство представляемого Организацией (Предприятием) оборудования, принцип его работы, назначение, конструктивные особенности, технико-эксплуатационные данные;
- правила оформления гарантийной документации (для РСМ - работа в специальной программе «CRM»);
- порядок подготовки претензий к клиентам, поставщикам и производителям и ответов на поступающие претензии;
- правила и нормы охраны труда;

уметь (практические навыки, полученные в процессе заполнения документации, работы с клиентами, обслуживании техники):

- использовать ПК в объеме продвинутого пользователя, уметь настраивать собственную рабочую среду;

- работать в специализированных программах («утилитах»);
- организовывать работу по обеспечению гарантийного обслуживания и ремонта приобретенного у Организации (Предприятия) и Организацией (Предприятием) оборудования;
- организовывать приемку оборудования на гарантийный ремонт и гарантийное обслуживание в строгом соответствии с утвержденными техническими нормами и правилами;
- организовывать участие специалистов заводов-изготовителей в рассмотрении рекламационных актов, заявлений и претензий, составлять соответствующие документы заводам-изготовителям;
- организовывать хранение контрольных экземпляров руководящих документов (приказов, инструкций, предписаний и прочее), касающихся гарантийного обслуживания и гарантийного ремонта, а также хранение заведенных гарантийных дел;
- обеспечивать своевременность, полноту и качество удовлетворения принятых рекламаций;
- организовывать составление заявок на запасные части с целью обеспечения проведения гарантийного ремонта;
- осуществлять контроль над полнотой и качеством выполняемых работ по гарантийному ремонту и гарантийному обслуживанию представляемого Организацией (Предприятием) оборудования;
- организовывать заполнение рекламационных актов и подготовку их к отправке на заводы-изготовители;
- информировать руководителя сервисной службы о проблемах, решение которых не удастся найти, а также представлять возможные варианты их решений;
- обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов и пр.
- соблюдать деловую этику и культуру общения с клиентами.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы – 50 часов (19 часов теоретического, 16 часов практического обучения, 14 часов самостоятельная работа слушателей, итоговая аттестация 1 час).

3.2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.2.1. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа по выполнению домашних заданий	6
стажировка	8
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

3.2.2. Тематический план и содержание программы

Наименование модулей	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа слушателей	Объём часов
Модуль 1. Информационные технологии в профессиональной деятельности		8
Тема 1.1. Оформление гарантийной документации в специализированной программе CRM-системы	Содержание учебного материала Понятие CRM. Отличия операционных, аналитических и коллаборационных CRM-систем. Правила выбора CRM-системы. Взаимодействие программы «1С:CRM» с электронной почтой.	2
	Практические занятия 1. Произвести автоматическое сетевое резервное копирование профессионального уровня с применением утилиты Norton Online Backup, Norton Multi-Device, Norton Security for Mac. 2. Произвести шифрование и сжатие данных с применением утилиты Norton Online Backup. 3. Произвести архивирование случайно удаленных файлов с применением утилиты Norton Online Backup.	2
	Самостоятельная работа слушателей Подготовка сообщения на тему: Планирование и работа с задачами в специализированной программе CRM-системы	1
Тема 1.2. Взаимодействие программы «1С:CRM» с «1С:Бухгалтерия».	Содержание учебного материала Преимущество «1С:CRM» перед другими CRM-системами представленными на российском рынке.	1
	Практические занятия Работа с программами «1С:CRM» и «1С:Бухгалтерия».	2

Модуль 2. «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»		12
Тема 2.1. Нормативно-правовое регулирование гарантийных обязательств	Содержание учебного материала Понятие и виды нормативно-правовых актов, регулирующих гарантийные обязательства. Гарантия качества товара. Исчисление гарантийного срока. Проверка качества товара. Последствия передачи товара ненадлежащего качества. Недостатки товара, за которые отвечает продавец.	2
	Практические занятия 1. Составление претензий, возникших из гарантийных обязательств.	2
Тема 2.2. Основы законодательства о защите прав потребителей	Содержание учебного материала Основные права потребителей в сфере торговли и услуг. Права потребителя при покупке товара. Защита прав потребителя при заключении договоров на оказание услуг. Порядок и сроки предъявления потребителями претензий по поводу недостатков товара, работы, услуги. Основания и порядок возмещения морального вреда. Государственная и общественная защита прав потребителей.	1
	Практические занятия 1. Составление ответов на претензии, возникшие из гарантийных обязательств.	2
	Самостоятельная работа слушателей Составление претензий по неисполнению обязательств по договору.	1
Тема 2.3. Экономические споры в сфере гарантийных обязательств	Содержание учебного материала Последствия расторжения договора. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров. Рассмотрение споров в арбитражном и третейском судах.	1
	Практические занятия Составление исковых заявлений в суд о защите прав потребителей.	2
	Самостоятельная работа слушателей Анализ Закона РФ "О защите прав потребителей", статья 17	1
Модуль 3. Метрология, стандартизация и подтверждение качества		2
Тема 3.1. Стандартизация	Содержание учебного материала Термины и определения в области стандартизации. Объекты стандартизации, международная и региональная стандартизации. Нормативные документы к основным видам продукции (услуг) и процессов. Техническая и технологическая документация. Система	2

	общетехнических стандартов.	
Модуль 4. Охрана труда		3
Тема 4.1. Правовые, организационные и нормативные основы охраны труда в организации	Содержание учебного материала Правила и нормы охраны труда. Государственный надзор и контроль за выполнением законов, норм и правил. Система управления охраной труда в организации. Требование техники безопасности к техническому состоянию и оборудованию подвижного состава.	2
	Самостоятельная работа слушателей Подготовка реферата: Управление безопасностью труда	1
Модуль 5. Сельскохозяйственные машины		2
Тема 5.1. Общие сведения о тракторах и сельскохозяйственных машинах	Содержание учебного материала Характеристика тракторов и сельскохозяйственных машин компании Ростсельмаш, ОАО «Минский тракторный завод». Основные сборочные единицы тракторов и сельскохозяйственных машин. Технические характеристики тракторов и сельскохозяйственных машин	1
Тема 5.2. Общие сведения о самоходных сельскохозяйственных машинах	Содержание учебного материала Устройство роторного комбайна, принцип его работы, назначение, конструктивные особенности, технико-эксплуатационные данные.	1
Модуль 6. Техническое обслуживание и ремонт		9
Тема 6.1. Организация технического обслуживания и ремонта	Содержание учебного материала Организация работы по обеспечению гарантийного обслуживания и ремонта приобретенного у Организации (Предприятия) и Организацией (Предприятием) оборудования. Организация приемки оборудования на гарантийный ремонт и гарантийное обслуживание в строгом соответствии с утвержденными техническими нормами и правилами. Участие специалистов заводов-изготовителей в рассмотрении рекламационных актов, заявлений и претензий, составление соответствующей документации заводам-изготовителям.	2
	Практические занятия Составление заявок на запасные части с целью обеспечения проведения гарантийного ремонта.	2
	Самостоятельная работа слушателей Анализ мероприятий по защите окружающей среды на предприятиях при эксплуатации, техническом обслуживании и ремонте сельскохозяйственной техники	1
Тема 6.2. Контроль качества технического	Содержание учебного материала Осуществление контроля над полнотой и качеством	2

обслуживания и ремонта	выполняемых работ по гарантийному ремонту и гарантийному обслуживанию представляемого Организацией (Предприятием) оборудования. Организация хранения контрольных экземпляров руководящих документов (приказов, инструкций, предписаний и прочее), касающихся гарантийного обслуживания и гарантийного ремонта, а также хранение заведенных гарантийных дел.	
	Практические занятия Заполнение рекламационных актов и подготовка их к отправке на заводы-изготовители.	2
Модуль 7. Деловое общение		5
Тема 7.1. Организационные отношения	Практическое занятие Методы разработки решения. Технология и модели принятия решения. Контроль решений.	2
	Самостоятельная работа слушателей SWOT-анализ факторов внешней среды и специфических факторов, влияющих на отношения, складывающиеся между субъектами организации.	1
Тема 7.2. Этика делового общения	Содержание учебного материала Этика поведения руководителя и подчиненных. Правила этики служебных отношений. Этика бизнеса. Определение информации, подлежащей защите, исходя из законодательства Российской Федерации, а также информации, которая может быть защищена созданием на Организации (Предприятии) режима коммерческой тайны. Установление сроков защиты информации, составляющей коммерческую тайну.	2
Стажировка		8
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета		1
Всего:		50

3.3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению программы

Для реализации программы необходимы кабинеты и лаборатории в рамках деятельности межрайонного учебного центра прикладных квалификаций по профессиям и специальностям сельскохозяйственного профиля:

Информационные технологии в профессиональной деятельности.

Охрана труда.

Метрология, стандартизация и подтверждение качества.

Лаборатория тракторов, самоходных и мелиоративных машин, автомобилей.

Техническое обслуживание и ремонт машин.

Оборудование рабочих мест лабораторий и кабинетов: тренажёры трактора, комбайна; модели машинно-тракторных агрегатов, узлов, макеты, стенды, раздаточный и дидактический материал.

Технические и электронные средства обучения – мультимедийный проектор, компьютеры, интерактивная доска, сканер, компьютерные программы «1С:CRM», «1С: Бухгалтерия»; презентации, иллюстрирующие изучаемые материалы.

3.3.2. Требования к организации учебного процесса.

Учебные группы создаются численностью не менее 20 человек.

Обучение включает теоретические, практические занятия и самостоятельную подготовку, в том числе стажировку.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

3.3.3. Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

Преподаватели, имеющие высшее профессиональное образование.

Педагогические работники должны проходить повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

3.4. Информационное обеспечение обучения.

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительных источников

1. "Трудовой Кодекс Российской Федерации" (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ
2. Закон Российской Федерации ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 7.02.1992г.
3. Закон Российской Федерации ФЗ № 102 «Об обеспечении единства измерений» от 26.06.2008г.

4. Закон Российской Федерации ФЗ N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации" от 29 июня 2015 г.
5. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 31.12.2014, с изм. от 02.05.2015) "Об образовании в Российской Федерации"
6. Постановление Пленума ВАС РФ от 06.06.2014 N 35 "О последствиях расторжения договора"
7. Гришин В.Н., Панфилова Е.Е. Информационные технологии в профессиональной деятельности (имеется ГРИФ), 2016
8. Зайцев С.А. и др. Метрология, стандартизация и сертификация в машиностроении: - М.: Издательский центр «Академия», 2015
9. Заморонова Н.Г., Сорк Д.М., Белоусова Е.Н. Правовое регулирование хозяйственной деятельности: учебник. – М.: Академия, 2014.
10. Зангиев А. А., Шпилько А. В., Левшин А. Г. Эксплуатация машинно-тракторного парка Учебник для средних профессиональных учебных заведений - ("Учебники и учебные пособия для студентов средних специальных учебных заведений") (ГРИФ), 2014г.
11. Иванов И.А. Метрология, стандартизация и сертификация на транспорте: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ (С.В. Урушев, А.А. Воробьев, Д.П. Кононов)- 3-е изд.-М.: Издательский центр «Академия», 2012
12. Карнаух Н.Н. Охрана труда: учебник для ссузов. – М.: Юрайт. 2011.
13. Селифонов В.В. «Устройство и Техническое обслуживание автомобилей» [Текст]: учебник для начального профессионального образования./В.В. Селифонов, М.К. Берюков, - 5-ое изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2011.
14. Кланица В.С. Охрана труда на автомобильном транспорте, - Москва, ИД «Академия», 2013.
15. Хабибулин А.Г. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник/, К.Р. Мурсалимов. –М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012.
16. Эрастов В.Е. Метрология, стандартизация и сертификация: учебн. Пособие для студентов среднего проф. образования. - М.: ФОРУМ, 2008.-208 с.
17. <http://www.iteach.ru> - Программа Intel «Обучение для будущего»
18. <http://www.osp.ru> - Открытые системы: издания по информационным технологиям

3.5. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы, действительные на всей территории Российской Федерации:

– Удостоверение о повышении квалификации.

3.4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, контрольных работ, а также выполнения слушателями индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ПК 3.1.Выполнять техническое обслуживание сельскохозяйственных машин и механизмов.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>наблюдение, оценка выполнения самостоятельных работ</p>
<p>ПК 4.2.Планировать выполнение работ исполнителями.</p> <p>ОК 6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>наблюдение, тестирование, оценка выполнения практических и самостоятельных работ</p>
<p>ПК 4.5.Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.</p> <p>ОК 5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<p>наблюдение, тестирование, оценка выполнения практических и самостоятельных работ</p>
<p>Умения:</p>	
<p>- использовать ПК в объеме продвинутого пользователя, уметь настраивать собственную рабочую среду;</p>	<p>тестирование, анализ практических занятий, выполнение индивидуальных заданий</p>
<p>- работать в специализированных программах («утилитах»);</p>	<p>наблюдение за ходом работы, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий</p>
<p>- обеспечивать своевременность, полноту и качество удовлетворения принятых рекламаций;</p>	<p>тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий</p>

- организовывать работу по обеспечению гарантийного обслуживания и ремонта приобретенного у Организации (Предприятия) и Организацией (Предприятием) оборудования;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- организовывать приемку оборудования на гарантийный ремонт и гарантийное обслуживание в строгом соответствии с утвержденными техническими нормами и правилами;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- организовывать участие специалистов заводов-изготовителей в рассмотрении рекламационных актов, заявлений и претензий, составлять соответствующие документы заводам-изготовителям;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- организовывать хранение контрольных экземпляров руководящих документов (приказов, инструкций, предписаний и прочее), касающихся гарантийного обслуживания и гарантийного ремонта, а также хранение заведенных гарантийных дел;	анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- организовывать составление заявок на запасные части с целью обеспечения проведения гарантийного ремонта;	анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- осуществлять контроль над полнотой и качеством выполняемых работ по гарантийному ремонту и гарантийному обслуживанию представляемого Организацией (Предприятием) оборудования;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- организовывать заполнение рекламационных актов и подготовку их к отправке на заводы-изготовители;	анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов и пр.;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- соблюдать деловую этику и культуру общения с клиентами;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
Знания:	
- правила оформления гарантийной документации (для РСМ - работа в специальной программе «CRM»);	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- законодательные и нормативные правовые акты, определяющие гарантийные обязательства единиц техники;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- порядок подготовки претензий к клиентам, поставщикам и производителям и ответов на поступающие претензии;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- правила и нормы охраны труда;	тестирование, анализ практических занятий,

	разбор выполненных заданий
- устройство представляемого Организацией (Предприятием) оборудования, принцип его работы, назначение, конструктивные особенности, технико-эксплуатационные данные;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий
- информировать руководителя сервисной службы о проблемах, решение которых не удается найти, а также представлять возможные варианты их решений;	тестирование, анализ практических занятий, разбор выполненных заданий

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Вопросы для проведения дифференцированного зачета

1. Гарантия качества товара
2. Исчисление гарантийного срока
3. Проверка качества товара
4. Последствия передачи товара ненадлежащего качества
5. Недостатки товара, за которые отвечает продавец
6. Основные права потребителей в сфере торговли и услуг
7. Права потребителя при покупке товара
8. Защита прав потребителя при заключении договоров на оказание услуг
9. Порядок и сроки предъявления потребителями претензий по поводу недостатков товара, работы, услуги
10. Основания и порядок возмещения морального вреда
11. Государственная и общественная защита прав потребителей
12. Последствия расторжения договора
13. Досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров.
14. Порядок рассмотрения споров в арбитражных судах
15. Порядок рассмотрения споров в третейских судах
16. Требования, предъявляемые к претензии и исковому заявлению
17. Нормативно-правовые акты, регулирующие гарантийные обязательства
18. Права потребителя при покупке товара с недостатками
19. Сроки обнаружения недостатков переданного товара
20. Нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей
21. Понятие CRM.
22. Отличия операционных, аналитических и коллаборационных CRM-систем.
23. Правила выбора CRM-системы.
24. Взаимодействие программы «1С:CRM» с электронной почтой.
25. Активирование «1С:CRM» с модулями работы с телефонией, SMS и факсами.
26. Факторы, влияющие на производительность «1С:CRM».
27. Организация работы территориально распределенных офисов с помощью «1С:CRM».

Тестовые задания

1. Что называется гарантийным сроком товара?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) срок, равный сроку службы или сроку годности товара;
- б) срок, в течение которого продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли по вине потребителя (действия третьих лиц или непреодолимой силы);
- в) срок, в течение которого продавец обязан выполнить требования потребителя из ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;

2. Кого обязывает Закон исполнять гарантийные обязательства, установленные изготовителем товара?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) изготовителя, продавца, (уполномоченную организацию или индивидуального предпринимателя), импортера;
- б) в первую очередь изготовителя, а продавца, импортера, уполномоченную организацию лишь в пределах принятых ими гарантийных обязательств;
- в) изготовителя или продавца по выбору потребителя;

3. Вправе ли продавец товара уменьшить установленный изготовителем гарантийный срок?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) да, вправе уменьшить;
- б) да, вправе уменьшить с согласия изготовителя;
- в) нет, уменьшить не вправе;

4. На какую по составу информацию имеет право потребитель?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) информацию о товаре, его изготовителе, продавце;
- б) информацию о товаре, его изготовителе, продавце, (уполномоченной организации), импортере;
- в) информацию об основных потребительских свойствах товара, цене, гарантийном сроке;
- г) информацию об обязательном подтверждении соответствия установленным требованиям, правила продажи, правила безопасного использования.

5. Каким правом Закон наделяет потребителя, заключившего договор купли-продажи, не получив при его заключении необходимой и достоверной информации о товаре?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) в разумный срок потребовать необходимой и достоверной информации, представленной в наглядной и доступной форме;
- б) в разумный срок потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- в) в разумный срок потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

6. Какими правами Закон наделяет потребителя при обнаружении недостатков товара?

(отметить все правильные ответы)

- а) на принятие товара ненадлежащего качества продавцом и свое участие в проверке качества;
- б) на доставку крупногабаритного товара и весом более 5 кг силами и за счет продавца;
- в) на оплату продавцом экспертизы товара и присутствие при ее проведении при споре о причинах недостатков;
- г) безвозмездное устранение недостатков товара;
- д) уменьшение цены товара;
- е) замену на аналогичный товар;

- ж) возврат уплаченных за товар денег;
- з) на предоставление безвозмездно во временное пользование такого же товара длительного пользования на период его ремонта или замены;
- и) на информацию об устранении недостатков товара;
- к) на полное возмещение убытков в связи с покупкой некачественного товара;

7. Для каких товаров с несущественными недостатками Закон позволяет требовать замену или возврат денег в течение первых 15 дней с момента покупки?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) любых технически сложных товаров;
- б) любых технически сложных товаров, имеющих технический паспорт и гарантийный талон;
- в) технически сложных товаров из утвержденного Перечня технически сложных товаров;

8. В чем заключается обязанность продавца предоставить информацию при выдаче товара из ремонта?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) проинформировать в устной форме о сроках и характере ремонта при выдаче товара из ремонта;
- б) проинформировать в письменной форме о сроках и характере ремонта при запросе потребителя;
- в) проинформировать в письменной форме о сроках и характере ремонта при выдаче товара;
- г) проинформировать в устной форме о сроках и характере ремонта при выдаче товара или запросе потребителя.

9. Сроки выполнения требований потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, замене товара, устранении недостатков товара?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) возврат денег – 10 дней, замена товара – от 7 до 20 дней, устранение недостатков - по соглашению сторон (не более 45 дней), а при его отсутствии - в минимальный объективно необходимый срок;
- б) возврат денег – 10 дней, замена – от 7 до 20 дней, устранение недостатков – 45 дней;
- в) возврат денег – 10 дней, замена – от 7 до 20 дней, устранение недостатков – по соглашению сторон;
- г) возврат денег – 20 дней, замена – 10 дней, устранение недостатков – по соглашению сторон, а при его отсутствии - незамедлительно;

10. Для товаров длительного пользования на период его ремонта (замены) какой установлен срок для предоставления потребителю безвозмездно во временное пользование другого товара с этими же основными свойствами?

(выбрать один правильный и полный ответ)

- а) в день заявления требования о предоставлении;
- б) на следующий день после заявления требования о предоставлении;
- в) в течение трех дней с момента заявления требования о предоставлении;

г) в течение трех дней независимо от заявления требования о предоставлении.

Практические задания.

1. Составить исковое заявление о возмещении убытков вследствие исполнения договора, условия которого ущемляют права потребителя по сравнению с правилами, установленными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
2. Составить исковое заявление о защите прав потребителей.
3. Составить договор эксклюзивного дилерства.
4. Составить исковое заявление о безвозмездном устранении недостатков товара, взыскании неустойки, компенсации морального вреда.
5. Составить исковое заявление о защите прав потребителей (к юридическому лицу (филиалу)).
6. Составить исковое заявление об обмене недоброкачественного товара (о расторжении договора купли-продажи и взыскании уплаченной суммы).
7. Составить ответ на претензию о поставке некачественного товара (продукции).
8. Составить претензию об уплате штрафа (указать, за что).
9. Составить претензию о возмещении ущерба.
10. Составить претензию о возврате денежных сумм.
11. Составить претензию о возврате товара в натуре.
12. Произвести автоматическое сетевое резервное копирование профессионального уровня с применением утилиты Norton Online Backup
13. Произвести автоматическое сетевое резервное копирование профессионального уровня с применением утилиты Norton Multi-Device.
14. Произвести автоматическое сетевое резервное копирование профессионального уровня с применением утилиты Norton Security for Mac.
15. Произвести шифрование и сжатие данных с применением утилиты Norton Online Backup.
16. Произвести архивирование случайно удаленных файлов с применением утилиты Norton Online Backup.
17. Произвести резервное копирование открытых файлов.
18. Установите защиту от фишинга с применением утилиты Norton Multi-Device.
19. Выявите и устраните сетевые угрозы для безопасной работы с электронной почтой, общения в чате и обмена документами с использованием утилиты Norton Security for Mac.