

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ВЕДЕНИЕ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

Направление и направленность (профиль)
38.03.07 Товароведение. Товарный менеджмент во внутренней и внешней торговле

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Ведение претензионной работы» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №985) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Тилиндис Т.В., кандидат технических наук, доцент, Кафедра маркетинга и логистики, Tatyana.Tilindis@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики от 25.04.2024 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000000D035A4
Владелец	Юрченко Н.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целями дисциплины "Ведение претензионной работы" является формирование основных умений и навыков по ведению претензионной работы торговых компаний в рамках подходов системы менеджмента качества. Задачами освоения дисциплины "Ведение претензионной работы" являются выработка у обучающихся исходных ориентиров для работы, связанной с эффективной коммерческой деятельностью торговых организаций, в том числе разработкой и внедрением рациональных приемов работы с поставщиками и потребителями, участием в оформлении претензий и др.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
38.03.07 «Товароведение» (Б-ТВ)	ПКВ-2 : Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов товародвижения	ПКВ-2.1к : Участвует в ведении претензионной работы на предприятии	РД1	Знание	Основных законодательных документов, регулирующих деятельность торговых организаций, в том числе по работе с поставщиками и потребителями
			РД2	Умение	Ведение работы с поставщиками и потребителями в рамках системы менеджмента качества, в том числе оформление соответствующих документов

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Данная дисциплина входит в часть учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений участниками рынка

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.03.07 Товароведение	ОФО	Б1.В	7	3	33	16	16	0	1	0	75	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Претензия, основные понятия, сущность. Классификация.	РД1, РД2	6	6	0	25	Собеседование
2	Организация работы с претензиями	РД1, РД2	6	6	0	25	Собеседование
3	Практические аспекты оформления претензий	РД1, РД2	4	4	0	25	Собеседование
Итого по таблице			16	16	0	75	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Претензия, основные понятия, сущность. Классификация.

Содержание темы: Претензия, основные понятия, сущность. Классификация. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность торговых компаний, в том числе по работе с поставщиками и потребителями. Структура требований к ведению претензионной работы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Моделирование ситуации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Реферат, подготовка к практической работе.

Тема 2 Организация работы с претензиями .

Содержание темы: Общая характеристика договора купли-продажи. Поставка товаров в торговые организации. Качество и безопасность товаров, проверка (оценка) качества товара при приемке. Последствия передачи товара ненадлежащего качества.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Моделирование ситуации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Реферат, подготовка к практической работе.

Тема 3 Практические аспекты оформления претензий.

Содержание темы: Условия приобретения товара. Порядок действия потребителя в случае приобретения некачественного товара. Порядок рассмотрения причин появления некачественного товара. Оформление претензий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Моделирование ситуации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Реферат, подготовка к практической работе.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на лекциях и практических занятиях, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, самостоятельное изучение некоторых вопросов курса.

Самостоятельная работа студентов (СРС) - это деятельность обучающихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций.

Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

В рамках подготовки к практическим занятиям студенты сначала прорабатывают лекционный материал, знакомятся с целью, задачами и информационными источниками. При необходимости подбирают дополнительные информационные материалы, необходимую литературу, нормативные и законодательные документы, знакомятся с ними.

Для успешного освоения предложенных тем или отдельных вопросов следует ознакомиться с рекомендованной литературой и нормативно-технической документацией по дисциплине.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Дорман, В. Н. Коммерческая деятельность : учебник для вузов / В. Н. Дорман ; под научной редакцией Н. Р. Кельчевской. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 103 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16582-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531328> (дата обращения: 20.09.2024).
2. Памбухчиянц, О. В. Организация торговли : учебник / О. В. Памбухчиянц. - 5-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 294 с. - ISBN 978-5-394-05435-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083272>(дата обращения: 30.09.2024)

7.2 Дополнительная литература

1. Иванов, Г. Г., Организация торговли (торговой деятельности) : учебник / Г. Г. Иванов. — Москва : КноРус, 2023. — 222 с. — ISBN 978-5-406-11814-6. — URL: <https://book.ru/book/949672> (дата обращения: 25.09.2024). — Текст : электронный.
2. Поведение потребителей : учебник / под общ. ред. О. Н. Романенковой. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. - 320 с. - ISBN 978-5-9558-0404-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1853536> (дата обращения: 01.03.2023). – Режим доступа: по подписке.
3. Федеральный закон "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 N 29-ФЗ [Электронный ресурс] / СПС «Консультант»
4. Федеральный закон об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности
5. Федеральный закон от 27.12.02 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
6. Федеральный закон ФЗ от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru/>
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Справочно-правовая система «Гарант» - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
5. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM" - Режим доступа: <https://znanium.com/>
7. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Мультимедийный проектор Sony VPL-FN31

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ВЕДЕНИЕ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

Направление и направленность (профиль)

38.03.07 Товароведение. Товарный менеджмент во внутренней и внешней торговле

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.03.07 «Товароведение» (Б-ТВ)	ПКВ-2 : Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов товародвижения	ПКВ-2.1к : Участвует в ведении претензионной работы на предприятии

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-2 «Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов товародвижения»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.1к : Участвует в ведении претензионной работы на предприятии	РД1	Знание	Основных законодательных документов, регулирующих деятельность торговых организаций, в том числе по работе с поставщиками и потребителями	Правильность ответов при использовании профессиональной терминологии
	РД2	Умение	Ведение работы с поставщиками и потребителями в рамках системы менеджмента качества, в том числе оформление соответствующих документов	Способность принимать практические решения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Очная форма обучения				
РД1	Знание : Основных законодательных документов, регулирующих деятельность торговых организаций, в том числе по работе с поставщиками и потребителями	1.1. Претензия, основные понятия, сущность. Классификация.	Собеседование	Список вопросов
		1.2. Организация работы с претензиями	Собеседование	Список вопросов
		1.3. Практические аспекты оформления претензий	Собеседование	Список вопросов
РД2	Умение : Ведение работы с поставщиками и потребителями в рамках системы менеджмента качества, в том числе оформление соответствующих документов	1.1. Претензия, основные понятия, сущность. Классификация.	Практическая работа	Кейс-задача
		1.2. Организация работы с претензиями	Практическая работа	Кейс-задача
		1.3. Практические аспекты оформления претензий	Практическая работа	Кейс-задача

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство					
	Собеседование	Рефераты	Практические работы	Вопросы к занятию		Итого
Лекции	10					10
Практические работы			56			56
Самостоятельная работа		14				14
Промежуточная аттестация				20		20
Итого						100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

1. Понятие претензии. Сущность, виды.
2. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность торговых компаний
3. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность торговых компаний в части работы с поставщиками и потребителями.
4. Структура претензионной работы.
5. Общая характеристика договора купли-продажи.
6. Поставка товаров в торговые организации.
7. Понятие качество и безопасности товаров, значение для потребителя.
8. Проверка (оценка) качества товара при приемке.
9. Последствия передачи товара ненадлежащего качества
10. Условия приобретения товара.
11. Порядок действия потребителя в случае приобретения некачественного товара.
12. Порядок рассмотрения причин появления некачественного товара.
13. Оформление претензий.

Краткие методические указания

Во время собеседования студенты активно отвечают на вопросы, предварительно подготовившись по каждой теме.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10–9	выставляется бакалавру, если четко и правильно отвечал на все вопросы, давал развернутый и аргументированный ответ по каждому вопросу, показывая широту и глубину знаний, в ответах умело использовал нормативные и правовые документы
4	8-6	если правильно отвечал на большинство вопросов и подкреплял ответ знаниями нормативных и правовых документов
3	5-4	если хорошо отвечал на вопросы (не менее 40 %) , при ответах на некоторые использовал нормативные и правовые документы
2	3–1	если отвечал на вопросы (менее 10 %)

5.2 Перечень тем рефератов

1. Организация контроля качества товаров.
2. Испытание продукции (товара) по показателям безопасности.
3. Идентификация как основной способ оценки качества товара
4. Приемка товаров по качеству.
5. Приемка товаров по количеству.

6. Оценка поставщиков товаров.
7. Разработка договора поставки (купли - продажи) товаров
8. Потребители, основные понятия, типы.

Краткие методические указания

Написание реферата является частью самостоятельной познавательной деятельности студента в процессе обучения и способствует формированию у него самостоятельности.

Для успешного выполнения задания следует ознакомиться с рекомендованной литературой по дисциплине и углубленно ее изучить.

Текст рефератов набирается на компьютере и оформляется на листах формата А4. Оформление реферата в соответствии с требованиями ВВГУ

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	14–12	выставляется бакалавру, если тема детально проработана; имеется развернутый план; выделены основные вопросы рассматриваемой проблемы и подробно раскрыты; имеется аргументированное заключение, список используемых информационных источников (литературы) (не менее 15), имеется презентация по теме реферата, количество слайдов в презентации не менее 16.
4	11–9	тема достаточно проработана; имеется подробный план; выделены основные вопросы рассматриваемой проблемы и достаточно полно раскрыты; имеется заключение и список используемых информационных источников (литературы) (не менее 12), имеется презентация по теме реферата, количество слайдов в презентации не менее 16.
3	8–6	тема проработана недостаточно полно, имеется план, вопросы недостаточно полно раскрыты; имеется заключение и список используемых информационных источников (литературы) (не менее 10), имеется презентация по теме реферата, количество слайдов в презентации не менее 12.
2	5–1	реферат имеется в неполном объеме, тема не полностью проработана и раскрыта; имеется список литературы (не менее 7), имеется презентация

5.3 Примеры заданий для выполнения практических работ

Практическая работа № 1

Тема: «Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий»

Цель работы: ознакомиться с правилами оформления предъявления и рассмотрения претензий

Задачи работы:

1. Изучить общие правила оформления, порядок предъявления и рассмотрения претензий.
2. Задачи претензионного порядка урегулирования спорных вопросов.

Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал.

Описание работы:

Проведение претензионной работы является максимально эффективным средством воздействия на контрагента с целью понудить его оплатить товар, оказать услуги, выполнить работы.

Претензионный порядок урегулирования спора представляет собой особую (письменную) примирительную процедуру, процедуру урегулирования спора самими спорящими сторонами, осуществляемую посредством предъявления претензии и направления ответа на нее.

Суть претензионного порядка урегулирования разногласий заключается в том, что ответчику заранее (то есть до его обращения в арбитражный суд за защитой нарушенных прав) предъявляются требования, касающиеся наличия у организации каких-либо претензий к нему.

Претензионный порядок в определенной степени охраняет интересы самого ответчика, поскольку позволяет ему удовлетворить предъявленные требования в добровольном порядке и, следовательно, избежать дополнительных расходов в случае передачи спора на разрешение арбитражного суда.

Таким образом прежде чем подать иск в суд, целесообразно направить виновной стороне

претензию. Что касается значимости претензионного порядка урегулирования спора, следует указать, что основная задача его применения состоит в том, чтобы побудить стороны самостоятельно урегулировать возникший конфликт или ликвидировать иную обнаружившуюся неопределенность (например, разногласия по техническим и финансовым вопросам). Его использование позволяет стороне, права которой полагаются нарушенными, довести до сведения другой стороны (предполагаемого нарушителя) свои требования, а нарушителю — добровольно удовлетворить обоснованные требования, не допуская «переноса» рассмотрения возникшего спора в суд. Но не только эта задача характеризует претензионный порядок: его использование содействует созданию прочной доказательственной базы в случае если спор сторонами не урегулирован и был передан на рассмотрение и разрешение суда. Вышеуказанный досудебный порядок имеет своей целью: — во-первых, обеспечить быстрее восстановление нарушенных прав, а также урегулирование возникающих разногласий по исполнению обязательств; — во-вторых, способствовать выявлению и устранению причин и условий, порождающих факты неисполнения договорных обязательств, возмещению в установленном порядке за счет виновных лиц причиненного ущерба, улучшению работы по заключению и исполнению договоров.

Отсутствие законодательно установленных правил претензионного порядка урегулирования спора, безусловно, порождает на практике ряд проблем, которые приобретают особую значимость по причине предусмотренных в законодательстве негативных последствий несоблюдения претензионного порядка (при этом что высшие судебные инстанции предпринимают попытки создать ориентиры для решения вопроса о соблюдении спорящими сторонами установленного законом претензионного порядка урегулирования спора). Эти негативные последствия подлежат применению в случаях, когда стороной не был соблюден претензионный порядок урегулирования спора.

Практическая № 2

Тема: «Претензионный порядок урегулирования споров»

Цель работы: ознакомиться с претензионным порядком урегулирования споров

Задачи работы:

1. Изучить содержание претензионной процедуры, претензионный порядок урегулирования споров, правоотношения между сторонами, в связи с нарушением которых заявляется претензия, например о возмещении убытков;

Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)

2. Тестовый материал

Описание (ход) работы:

На разных этапах коммерческой деятельности появляется необходимость разрешения возможных конфликтных ситуаций. Последние могут возникать непосредственно между коммерсантами, между ними и иными частными лицами, например гражданами-потребителями, частями коммерсантов и различных органов публичной власти. Кроме данной классификации конфликтов с участием коммерсантов, где в основу положен субъектный признак, допустимо и иное деление. Так, в рамках договорного процесса можно выделить конфликты как на этапе заключения (ст. 446 ГК РФ — преддоговорные споры), так и исполнения коммерческого договора.

Подробнее остановимся на правовом анализе конфликтов между коммерсантами. Такие споры носят, безусловно, частноправовой характер. Для преодоления образовавшихся конфликтных проблем в коммерческой практике используются различные способы. Наиболее ча-

сто во внутреннем коммерческом обороте применяются следующие: процедура переговоров, направление и рассмотрение претензий, арбитражное судопроизводство и третейское разбирательство.

В литературе выделяют и иные способы разрешения коммерческих споров, которые применяются на практике, например посредничество, предварительная оценка нейтральной сторон. Данные переговоры можно определить как процесс преодоления возникших коммерческих проблем и достижения максимально положительного коммерческого эффекта. В рамках переговорной процедуры стороны обсуждают предложенные коммерческие и юридические аргументы в пользу того или иного решения коммерческого спора. Анализ ст. 431 ГК РФ о толковании договора позволяет сделать вывод о том, что с юридической точки зрения переговоры представляют собой способ формирования, а также согласования воли сторон.

Действующее законодательство не регламентирует процедуру переговоров. Однако на практике подобное поведение сторон спора встречается довольно часто, поскольку переговоры — это весьма удобное, быстрое и относительно малозатратное средство разрешения коммерческих споров.

Классифицировать переговоры можно по различным основаниям. Во-первых, по оформлению. Большинство переговорных процедур специально не оформляется. Вместе с тем в ряде случаев сторонами ведется специальный протокол переговоров либо иной подобный до-

кумент, который отражает ход переговоров и достигнутые договоренности. Результаты переговорного процесса могут быть закреплены и иным образом.

В частности, в дополнительном соглашении к коммерческому договору, например об изменении цены в соответствии с рыночными реалиями. Во-вторых, к числу названных оснований можно отнести и субъектный состав переговорной процедуры. Как правило, в переговорах участвуют непосредственно стороны возникшего конфликта. Однако для урегулирования последнего может быть привлечен и частный посредник (независимая третья сторона). В-третьих, по своему характеру переговоры могут проходить как с использованием различных средств связи, например телефона, так и без таковых, представляя собой процесс непосредственного личного общения коммерсантов. Переговоры практически всегда проводятся в устной форме, о чем свидетельствует последнее предложение ст. 431 ГК РФ. Письменное общение сторон ГК РФ в отмеченной норме именуется перепиской. На стадии разрешения коммерческого спора такая переписка, по существу, представляет собой претензионную процедуру.

Претензия в юридической литературе обычно определяется как письменное обращение одного лица к другому с соответствующими требованиями, например о возмещении убытков. Содержание претензионной процедуры зависит от субъектного состава и существа складыва-

ющихся правоотношений, в связи с нарушением которых заявляется претензия. В отношениях между коммерсантами и гражданами-потребителями следует принимать во внимание разъяснения, данные в п. 5 постановления Пленума ВС РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей». В нем отмечено следующее: «Законом Российской Федерации «О защит прав потребителей» не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров

(работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок (например, ст. 797 ГК РФ). Учитывая это, судья должен отказать в принятии заявления, если потребителем не был соблюден предварительный внесудебный поря-

док рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации».

Краткие методические указания

Качественное освоение дисциплины предполагает четкое, последовательное, логичное

и полное выполнение студентами всех заданий на практических занятиях.

Результаты по практическим работам студенты представляют преподавателю в виде отчета сразу после окончания занятия.

Шкала оценки

Шкала оценки:

Оценка	Баллы	Описание
5	56–45	если достигнуты все цели и задачи работы; результаты полностью соответствуют задачам работы; имеются аргументированные выводы по всем результатам; использованы возможные методы анализа, в том числе сравнительный, материал полностью обработан; в описании результата работы использованы таблицы (схемы, рисунки), оформление соответствующее.
4	44–33	если достигнуты все цели работы; результаты в достаточной мере соответствуют задачам работы; имеются выводы по результатам; материал обработан и оформлен, в описании результата работы использованы таблицы
3	32–21	если достигнуты некоторые цели и задачи работы (не менее 70 %); имеются выводы по результатам; в описании результата использованы таблицы, оформление неполное
2	20–1	если работа имеется; цели и задачи некоторые достигнуты (не менее 50 %), имеются некоторые выводы

5.4 Вопросы к зачету

1. Претензия, основные понятия, сущность. Классификация.
2. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность торговых компаний, в том числе по работе с поставщиками и потребителями.
3. Структура требований к ведению претензионной работы.
4. Общая характеристика договора купли-продажи.
5. Поставка товаров в торговые организации.
6. Качество и безопасность товаров
7. Проверка (оценка) качества товара при приемке.
8. Последствия передачи товара ненадлежащего качества
9. Условия приобретения товара.
10. Порядок действия потребителя в случае приобретения некачественного товара.
11. Порядок рассмотрения причин появления некачественного товара.
12. Оформление претензий.
13. Организация контроля качества товаров.
14. Испытание продукции (товара) по показателям безопасности.
15. Идентификация как основной способ оценки качества товара
16. Приемка товаров по качеству.
17. Приемка товаров по количеству.
18. Оценка поставщиков товаров.
19. Разработка договора поставки (купли - продажи) товаров
20. Потребители, основные понятия, типы.

Краткие методические указания

Вопросы к зачету позволяют студентам качественно к нему подготовиться и сдать.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	выставляется бакалавру, если четко и правильно отвечал на вопросы, давал развернутый и аргументированный ответ по каждому вопросу, показывая широту и глубину знаний, в ответах умело использовал нормативные, правовые документы, корректно использовал соответствующую терминологию
4	16–18	если правильно отвечал на большинство вопросов и подкреплял ответ знаниями нормативных и правовых документов, корректно использовал соответствующую терминологию.
3	13–15	если хорошо отвечал на вопросы (не менее 40 %), при ответах на некоторые использовал нормативные и правовые документы. использовал терминологию
2	9–12	если отвечал на вопросы (менее 10 %)