

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный идентификатор:
24f866be2aca16484076a8cbb7c509e9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

на заседании кафедры

26.12.2019 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена

Совсем по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Нормативно-правовое обеспечение качества
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Плиска О.В.	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	3
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	16
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выполнение требований ФГОС ВО и формирование компетенций, направленных на понимание системного представления о механизме регулирования деятельности производителей и продавцов товаров и услуг; освоение студентами основ теории и содержания современного правового регулирования обеспечения качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 6						
Зачет, Контрольная работа	108	8	4	4	96	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общекультурные компетенции (ОК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	ИД-1.ОК-4 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы, регулирующие правоотношения Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Имеет навыки применения нормативной базы и решения экономических задач в области избранных видов профессиональной деятельности.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов				
	Наименование темы	Всего	Контактная работа (по уч.зан.)	Самост.	Контроль

		часов	Лекции	Лабораторные	Практические занятия	работа	самостоятельной работы
Семестр 6		104					
Тема 1.	Законодательство и качество. Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации	21			1	20	
Тема 2.	Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации	19			1	18	
Тема 3.	Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений	19			1	18	
Тема 4.	Законодательство о защите прав потребителей. Формы и виды ответственности изготовителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении	22,5	2		0,5	20	
Тема 5.	Ответственность за нарушение законодательства в области качества	22,5	2		0,5	20	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-5	Вопросы к собеседованию (приложение 4)	По каждой теме предусмотрено собеседование, включающее несколько вопросов, количество которых может меняться в зависимости от хода дискуссии	50 баллов
Темы 1-5	Тест (приложение 4)	Тест состоит из 45 вопросов. За каждый правильный ответ - 0,5 балла	22,5 баллов

Темы 1-5	Контрольная работа (Приложение 6)	Используя учебную литературу и периодические издания необходимо выполнить задания в Рабочей тетради: Дать определения перечисленным понятиям. Перечислить отношения, которые регулируются и не регулируются законом РФ «О защите прав потребителей»? Охарактеризовать права потребителя, обеспечиваемые законом РФ «О защите прав потребителей»? Перечислить нормативные акты, на основе которых осуществляется законодательная защита прав потребителей в Российской Федерации. Ответить на вопросы по применению закона РФ «О защите прав потребителей». Проанализировать ситуации. Ответить на тестовые вопросы. Составить претензию к производителю (исполнителю, продавцу) при выявлении существенных недостатков товара (работы)	30 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
6 семестр (За)	Билет для зачета (приложение 5)	Билет включает в себя один теоретический вопрос и одно тестовое задание	1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ нормативно-правового обеспечения качества с приведением убедительных примеров - 30 баллов Тестовое задание. Правильность интерпретации результата - 20 баллов Итого: 50 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 4. Законодательство о защите прав потребителей. Формы и виды ответственности изготовителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества

Структура Закона «О защите прав потребителей»: преамбула (основные понятия, применяемые в области защиты прав потребителей); гл. I «Общие положения». Гл. II «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям». Гл. III «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)»; гл. IV «Государственная и общественная защита прав потребителей»

Определения понятиям: потребитель, изготовитель, продавец, исполнитель, недостаток товара, работы, услуги, импортер и др.

Обязательные требования по предоставлению потребителям достоверной информации о товарах и услугах, установленные ФЗ «О защите прав потребителей». Специальные требования, предъявляемые к содержанию информации о продуктах питания, непродовольственных товарах, работах и услугах. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах. Права потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг). Информация о товарах и их изготовителях.

Требования, предъявляемые к товару (работе, услуге), подлежащие обязательному исполнению. Права потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Специальные перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Знак соответствия. Маркировка продукции знаком соответствия. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. Срок службы (годности) и гарантийный срок на товар. Двухэтапная проверка качества товара. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению надлежащего качества товаров, работ, услуг

Тема 5. Ответственность за нарушение законодательства в области качества

Сроки предъявления требований при обнаружении недостатков товара. Порядок устранения недостатков и замены товаров ненадлежащего качества. Права потребителей при замене товара и расторжение договора купли-продажи. Товары надлежащего качества, не подлежащие возврату или обмену. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.

Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге). Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации и уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей. Возмещение имущественного вреда и понесенных убытков. Компенсация морального вреда. Ответственность исполнителя за ненадлежащее качество и нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги). Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей.

Определение услуги и понятий в области управления качеством услуг. Правовые последствия в случае ненадлежащего характера выполненных работ или оказанных услуг. Права потребителей при нарушении сроков выполнения работ и оказания услуг. Защита прав потребителей при некачественном выполнении работ (услуг). Удовлетворение претензий потребителей при низком качестве выполнения работ (услуг). Сроки устранения недостатков выполненных работ или оказанных услуг, а также отдельных требований потребителя, связанных с их выполнением. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Законодательство и качество. Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации

Практическая работа №1. Основы законодательства о защите прав потребителей, правил продажи отдельных товаров

Цель работы: Сформировать знания в области правил продажи основных групп продовольственных и непродовольственных товаров.

Задание. Изучить правила продажи отдельных видов товаров.

I. Общие положения

Контрольные вопросы

1. Кем и когда утверждены правила продажи отдельных видов товаров?
2. Кем определяется ассортимент товаров, перечень услуг и методы обслуживания в магазине?
3. Какие требования предъявляются к продавцу?
4. Какую информацию продавец обязан доводить до сведения покупателей?

5. При каких условиях договор купли-продажи считается заключенным?

6. Как должны осуществляться расчеты с покупателями за товары?

7. Каков порядок оказания услуг покупателям в магазине?

8. Каковы правила обмена или возврата товаров?

II. Особенности продажи продовольственных товаров

Контрольные вопросы

1. Какие специфические сведения должна содержать информация о продовольственных товарах?

2. Перечислите операции по подготовке товаров к продаже.

3. В чем заключаются особенности продажи развесных товаров?

4. Каковы особенности продажи хлеба и хлебобулочных изделий?

III. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви

Контрольные вопросы

1. Какие операции включает подготовка к продаже товаров указанных групп?

2. По каким признакам группируют ткани, одежду, трикотажные, меховые товары, обувь при размещении их в торговом зале?

3. Какую информацию должны нести образцы товаров, размещенные в торговом зале?

4. Каков порядок отмеривания различных видов тканей?

5. Какие обязательные операции должен выполнить продавец при отпуске покупателю тканей, одежды, обуви, трикотажных и меховых товаров?

IV. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения

Контрольные вопросы

1. Какие операции включает предпродажная подготовка к продаже технически сложных товаров?

2. Какую информацию должны нести образцы товаров, размещенные в торговом зале?

3. Что обязан делать продавец при продаже технически сложных товаров?

4. Какие документы выдаются покупателю вместе с купленным товаром?

5. Какие бесплатные услуги могут оказываться покупателям при продаже указанных товаров?

V. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров

Контрольные вопросы

1. Какие дополнительные сведения об указанных товарах должны быть доведены до потребителя?

2. Перечислите операции по подготовке парфюмерно-косметических товаров к продаже?

3. Какие операции выполняются продавцом при обслуживании покупателей?

VI. Особенности продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней

Контрольные вопросы

1. В чем заключаются особенности продажи ювелирных изделий?

2. Какая специальная информация об ювелирных изделиях должна быть доведена до покупателей?

3. Какие операции выполняются в магазине при подготовке ювелирных изделий к продаже?

4. Что должен делать продавец при отпуске ювелирных изделий покупателю?

5. Какими измерительными приборами разрешается пользоваться при определении массы ювелирного изделия?

6. Что выдается покупателю вместе с товаром?

VII. Особенности продажи товаров бытовой химии

Контрольные вопросы

1. Какая специальная информация о товарах бытовой химии должна быть доведена до покупателей?

2. Какие операции выполняются при подготовке к продаже товаров бытовой химии?

3. По каким признакам группируются товары бытовой химии в магазине?

4. Что запрещается делать при передаче товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке?

Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации
Практическое работа №2. Оформление документов сертификации. Схемы сертификации продукции и услуг. Международные организации по стандартизации

Цель работы: Ознакомление с процедурой разработки и оформления документов сертификации продукции или услуги. Изучение правил сертификации продукции, работ и услуг, выбор и обоснование схем сертификации объектов.

Задание 1. Правила заполнения бланка сертификата соответствия. Результатом выполнения данной работы является оформленные заявки на проведение сертификации продукции в Системе добровольной сертификации и Сертификат соответствия ГОСТ Р на продукцию или услугу.

Задание 2. Ознакомьтесь со схемами сертификации продукции в соответствии с «Порядком проведения сертификации продукции в Российской Федерации». Выберите и обоснуйте схему сертификации следующих объектов, учитывая специфику производства (объем, периодичность выпуска, технологию):

- а) партии импортных продуктов;
- б) ювелирных изделий из золота;
- в) игрушек на стадии освоения на стадии массового производства;
- г) малочисленной партии образцов для одноразового использования;
- д) стиральных машин отечественного производства;
- е) скоропортящихся пищевых продуктов.
- ж) предприятия автосервиса;
- з) кафетерия магазина;
- и) киоска по продаже продуктов;
- к) супермаркета;
- л) комбината массового питания.

Задание 3. Переведены на русский язык и приняты к использованию в РФ два международных стандарта

1. ГОСТ Р ИСО 9591-93;
2. ГОСТ Р 50231-92 (ИСО 7173-89)

Поясните, какой из них используется без изменения текста международного стандарта, а в какой внесены дополнительные требования, отражающие специфику потребностей России.

Задание 4. Перечислите крупнейшие международные организации по стандартизации и укажите

Тема 3. Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений
Практическое работа №3. Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии и сертификации

Цель работы. Рассмотрение основных положений Закона, принципов технического регулирования, порядка разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.

Задание 1. Используя текст Закона «О техническом регулировании», охарактеризуйте следующие понятия:

- 1 Аккредитация;
- 2 Безопасность;
- 3 Декларирование соответствия;
- 4 Декларация о соответствии;
- 5 Заявитель;
- 6 Обращения на рынке;
- 7 Знак соответствия;
- 8 Идентификация продукции;
- 9 Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов;
- 10 Международный стандарт;
- 11 Национальный стандарт;
- 12 Оценка соответствия;
- 13 Подтверждение соответствия;
- 14 Продукция;
- 15 Стандарт;
- 16 Стандартизация;
- 17 Техническое регулирование;
- 18 Технический регламент

Задание 2. Ознакомьтесь с законом РФ о «О техническом регулировании», как основным источником технического права в России, по указанным в задании главам и статьям. Ответить на поставленные в таблице 1 вопросы, выписав их из закона или записать свои суждения.

Изучить по Федеральному закону «О техническом регулировании» следующие вопросы:

1. Ознакомиться с общими положениями закона РФ «О техническом регулировании». Гл.1 ст.1, 2, 3, 4.
2. Изучить цели, содержание, применение технических регламентов. Гл.2 ст. 6, 7, 9.
3. Ответить на вопросы:
 - а) Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?
 - б) Цели принятия технических регламентов
 - в) Что могут содержать технические регламенты?
 - г) Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?
 - д) В каком случае и кто может отменить технический регламент?

Задание 3. Охарактеризуйте основные принципы технического регулирования по ст. 3 Закона «О техническом регулировании».

Заполните пробелы.

Основанием для разработки технических регламентов является (ются) _____.

Технический регламент принимается (какими НД?) _____,
_____, и вступает в силу не ранее, чем через _____ со дня его _____.

Разработчиком технического регламента может быть _____.

Задание 5. Заполните таблицу Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента: 1 столбец - №; 2 столбец - Название этапа процесса разработки, принятия, изменения или отмены ТР; 3 столбец - Ответственный за данный этап; 4 столбец - Сроки выполнения данного этапа; 5 столбец - Действия в случае отрицательного решения по данному этапу

Тема 4. Законодательство о защите прав потребителей. Формы и виды ответственности изготовителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества

Практическая работа № 4. Содержание общих положений Закона РФ «О защите прав потребителей»

Цель работы: сформировать знания в области прав потребителя при покупке товаров в розничных торговых предприятиях. Обеспечить усвоение общих положений взаимоотношений потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя); приобрести навыки в работе с нормативными актами.

Задание 1. Изучить:

- 1) главу 1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (ст. 1-17), обратить особое внимание на требования к качеству товара (работы, услуги); понятия: срока годности, срока службы, гарантийного срока; требования к информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о товарах (работах, услугах); имущественную ответственность продавца (изготовителя, исполнителя);
- 2) ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования», пункты: 2.11 - 2.13, 3.5;
- 3) ГОСТ Р 51121-97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования», п. 5.

Контрольные вопросы

1. Перечислите правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. В каких случаях отношения в области защиты прав потребителей регулируются международными договорами?
3. Как определяются требования к качеству товаров?
4. Дайте определение следующим понятиям:
 - а) срок службы;
 - б) срок годности;
 - в) гарантийный срок.
5. Каким образом изготовитель обеспечивает возможность использования товара в течение его срока службы?
6. Что понимают под безопасностью товара (работы, услуги)?
7. Назовите срок, в течение которого изготовитель обязан обеспечить безопасность товара (работы),
8. Какие товары (работы, услуги) подлежат обязательной сертификации?
9. Дайте понятие информации:
 - а) необходимой,
 - б) достоверной.
10. Правила расположения информации на товарах непродовольственных.
11. Какие сведения должны быть указаны на вывеске розничного торгового предприятия?
12. Обязательные требования к информации об индивидуальном предприятии.
13. Требования к информации о продуктах питания.
14. Порядок определения режима работы продавца (исполнителя).
15. Возможные последствия ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге).
16. Права потребителя в случае предоставления ему ненадлежащей (недостоверной, недостаточно полной) информации.
17. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.
18. В каких случаях продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств?
19. Права потребителя в случае, если продавец (изготовитель, исполнитель) не удовлетворит его требования в добровольном порядке.
20. Порядок возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя.
21. Кто, кроме потребителя, может требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)?
22. В каких случаях изготовитель (продавец, исполнитель) освобождается от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)?

Задание 2. Изучить закон РФ «О защите прав потребителей», (ст.18-26). В отчет (табл. 1) занести права потребителя при продаже товаров в розничных торговых предприятиях.

Контрольные вопросы

1. Какие права имеет потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества?
2. В чем заключаются особенности прав потребителей при покупке товаров с недостатками в

комиссионных магазинах?

3. Каков порядок предъявления и удовлетворения требований потребителя, приобретшего товар с недостатками?

4. Что является основанием для предъявления потребителем претензий из-за ненадлежащего качества товара?

5. Каков порядок доставки товаров, подлежащих замене или возврату?

6. Каковы сроки предъявления покупателем претензий по поводу недостатков, обнаруженных в купленных товарах?

7. Как исчисляется гарантийный срок товара или срок его службы?

8. Каковы сроки устранения недостатков, обнаруженных в купленных товарах?

9. В какие сроки должны быть заменены товары ненадлежащего качества?

10. В какие сроки должны быть удовлетворены отдельные требования потребителя?

11. Каковы размеры неустойки за невыполнение требования потребителя в срок?

12. Как осуществляются расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества?

13. Каков порядок обмена товара надлежащего качества?

14. Кем утверждаются правила заключения отдельных видов договоров купли-продажи?

Тема 5. Ответственность за нарушение законодательства в области качества

Практическая работа № 5. Производственные и хозяйственные ситуации (кейсы) в области защиты прав потребителя

Цель работы: добиться осознанного применения Закона РФ «О защите прав потребителей», привить навыки к самостоятельному оперативному использованию норм, регулирующих отношения между производителями, исполнителями, продавцами и потребителями.

Задание. Изучить Закон РФ «О защите прав потребителей». Проведите анализ каждой ситуации и примите обоснованные конкретные решения по защите прав потребителя и ответственности продавцов (производителей, исполнителей).

Ситуация 1. Покупатель Тимофеева Н.А., купившая 15 января в магазине скатерть с вышивкой, стоимостью 750 руб., обратилась 22 января к директору магазина с просьбой обменять скатерть, ссылаясь на то, что скатерть ей разонравилась. Какое решение должен принять директор?

Ситуация 2. В магазине «Товары для дома» покупателю Галкину М.А. был продан холодильник «Стинол-12», который по вине изготовителя в период гарантийного срока вышел из строя. Поскольку в это время холодильников такой марки в продаже не было, продавец предложил потребителю холодильник более высокого класса – «Стинол-16» с доплатой разницы в цене. Какое решение может принять покупатель?

Ситуация 3. Покупатель Гримакова Н.С. приобрела швейную машину «Чайка» Подольского завода, которая по вине изготовителя в период гарантийного срока вышла из строя. Покупатель потребовал замены изделия на машину той же марки. Директор магазина согласилась заменить товар на аналогичный, требуя доплаты разницы в цене, равную 540 руб., так как цена машины «Чайка» к моменту обмена повысилась. Как разрешить создавшуюся ситуацию?

Ситуация 4. 10 августа покупательница М.С. Петрова купила в магазине 20м атласной ленты шириной 18мм. Через день М.С. Петрова пришла в магазин и попросила обменять ленту на кружево, так как ей посоветовали в ателье, где она заказала комплект постельного белья. Однако заведующая секцией отказалась удовлетворить требование М.С. Петровой. Права ли заведующая секцией? Дайте обоснование ответа.

Ситуация 5. Покупательница купила механический будильник по цене 130 руб. в январе, а в мае принесла его в магазин с просьбой вернуть его стоимость, так как в будильнике имеется производственный брак, подтвержденный ремонтной мастерской. Цена будильника на момент возврата 32 руб. Возможно ли удовлетворить просьбу покупательницы? Если да, то какую сумму она должна получить?

Ситуация 6. Магазин не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия. Охарактеризуйте права потребителя в данной ситуации.

Ситуация 7. Покупатель настаивает на обмене телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт. Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте. Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?

Ситуация 8. Покупательница приобрела швейную машину «Чайка» в магазине «Все для дома». Швейная машина в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказала покупательнице, что она не имеет права на обмен, а должна сделать гарантийный ремонт швейной машины. Какими будут ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации?

Ситуация 9. Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, его из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требования оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника кончился. Работники мастерской в данной ситуации не правы. Докажите это.

Ситуация 10. Покупатель приобрел книжный шкаф в мебельном магазине. Мебель в разобранном виде вместе с инструкцией по сборке ему доставили на дом. Инструкция содержала картинки по сборке и была выполнена на 6 языках, кроме русского. Покупатель произвел сборку шкафа, но неправильно прикрепил уголки задней стенки. В результате шкаф упал вместе с книгами, часть из

Ситуация 11. Покупатель В.И. Петров купил в магазине без примерки полуботинки для сына стоимостью 282 руб. 10 февраля. 22 февраля этого же года обратился к директору магазина с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру. Каковы действия директора магазина в данной ситуации?

Ситуация 12. 5 мая покупательница В.С. Дымова купила в магазине 3,5 метров шерстяной ткани. 7 мая пришла в магазин и попросила обменять этот отрез на другой – 4-метровый, так как в ателье сказали, что на пальто нужно 4 метра данной ткани. Однако директор магазина отказалась удовлетворить просьбу покупательницы. Права ли директор?

Ситуация 13. Покупателю А.К. Семенову был продан батон пшеничного хлеба, который оказался некачественным: в его разрезе обнаружен непромес. Покупатель принес батон обратно и потребовал заменить его. Как должен поступить в данной ситуации продавец?

Ситуация 14. Покупатель купил комплект постельного белья 1 марта. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке. Имеет ли покупатель право на обмен? Если да, то какой срок обмена?

Ситуация 15. П.С. Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция только на корейском, английском и японском языках. Фирма предложила П.С. Иванову сделать перевод за 50 долларов. Права покупателя в данной ситуации?

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Законодательство и качество. Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации</p> <p>1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;</p> <p>2. Подготовка к практическому занятию № 1 по вопросам. Защита отчета по практической работе</p>
<p>Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации</p> <p>1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;</p> <p>2. Подготовка к практическому занятию № 2 по вопросам. Защита отчета по практической работе</p>
<p>Тема 3. Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений</p> <p>1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;</p> <p>2. Подготовка к практическим занятиям № 3 и №4 по вопросам. Защита отчета по практической работе</p>
<p>Тема 4. Законодательство о защите прав потребителей. Формы и виды ответственности изготовителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества</p> <p>1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;</p> <p>2. Подготовка к практическому занятию № 4 по вопросам. Защита отчета по практической работе</p>
<p>Тема 5. Ответственность за нарушение законодательства в области качества</p> <p>1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;</p> <p>2. Подготовка к практическому занятию № 5 по вопросам. Защита отчета по практической работе</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ

Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Выполненная контрольная работа должна быть размещена в разделе "Портфолио", адрес:
<https://portfolio.usue.ru>

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Меликян О. М.. Поведение потребителей:учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Экономика". - Москва: Дашков и К°, 2018. - 280 с.
2. Репин В. В.. Бизнес по правилам: регламенты должны работать:практическое пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 347 с.
3. Шувалова И. А.. Защита прав потребителей:пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 166 с.

Дополнительная литература:

1. Драганчук Л. С.. Поведение потребителей:учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080111 "Маркетинг". - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 192 с.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ

СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия. обеспечивающие тематические иллюстрации.