

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2021 13:51:22
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

11.12.2020 г.
протокол № 5
И.о. зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
20 января 2021 г.
протокол № 6
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	2021
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Плиска О.В.	

Екатеринбург
2021 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	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	17
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	17
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	18
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	18

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 - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
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 вариативной 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 9						
Экзамен, Контрольная работа	144	20	8	12	115	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
производственно-технологический	
ПК-2 Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг), подготовка заключений и ведение переписки по результатам рассмотрения	ИД-1.ПК-2 Знать: Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг) Основные методы квалитетрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации Методы управления документооборотом организации

ПК-2 Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг), подготовка заключений и ведение переписки по результатам их рассмотрения	ИД-2.ПК-2 Уметь: Применять актуальную нормативную документацию по анализу рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг) Применять основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг)
	ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг) Подготовка заключений и ведение переписки по результатам их рассмотрения Подготовка писем по рекламациям и претензиям к качеству продукции, работ (услуг) Ведение регистрационного журнала переписки по рекламациям и претензиям к качеству продукции, работ (услуг)

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 9		135					
Тема 1.	Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг). Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации	29	2		4	23	
Тема 2.	Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации	27	2		2	23	
Тема 3.	Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений. Основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации. Методы управления документооборотом организации в области управления качеством	26	1		2	23	
Тема 4.	Законодательство о защите прав потребителей. Формы и виды ответственности изготовителей. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении	26	1		2	23	
Тема 5.	Основы нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности в области управления качеством. Ответственность за нарушение законодательства в области качества	27	2		2	23	

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	По каждой теме предусмотрено собеседование, включающее несколько вопросов, количество которых может меняться в зависимости от хода дискуссии	50 баллов
Темы 1-5	Тест	Тест состоит из 45 вопросов. За каждый правильный ответ - 0,5 балла	22,5 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
9 семестр (Эк)	Билет для экзамена	Билет для экзамена включает в себя один теоретический вопрос и одно тестовое задание	<p>1 вопрос. Теоретические знания: глубокий анализ теоретических основ нормативно-правового обеспечения качества с приведением убедительных примеров - 30 баллов</p> <p>Тестовое задание. Правильность интерпретации результата - 20 баллов</p> <p>Итого: 50 баллов</p>

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

<p>Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг). Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации</p> <p>Цели сертификации в управлении качеством. Основные принципы сертификации. Виды, схемы и процедуры сертификации. Система сертификации в РФ. Структура сертификации ГОСТ Р. Органы сертификации. Порядок аккредитации органов сертификации</p>
<p>Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации</p> <p>Задачи стандартизации в управлении качеством. Функции стандартизации. Принципы стандартизации. Виды стандартов. Международные стандарты качества серии ИСО 9000. Стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества: ГОСТ Р ИСО 9000-2015, 9001-2015, 9004-2019, 10003-2009 и др. Сравнительный анализ требований стандарта ИСО 9001 версии 2011 г. и 2015 г.: акцент на удовлетворение потребностей, ответственность руководства за создание системы менеджмента качества. Интегрированные системы качества: стандарты ИСО 14000 (экологический); ИСО 45000; стандарт SA 8000 (социально-этический); стандарты ХАССП, GMP и др.</p>
<p>Тема 3. Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений. Основные методы калиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации. Методы управления документооборотом организации в области управления качеством продукции (услуг)</p> <p>Техническое регулирование. Технический регламент.</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>Руководящие принципы ООН в защиту интересов потребителей. Законодательные акты и положения РФ о защите прав потребителей и ответственности производителей при обеспечении качества. Сущность понятия «потребность»; потребитель и качество; требования потребителей к качеству продукции; потребительская оценка качества продукции; цена потребления как функция уровня качества; уровни качества, оптимальные для производителя и потребителя; механизм обеспечения прав потребителей и ответственности производителей (пролаптов).</p>
<p>Тема 5. Основы нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности в области управления качеством. Ответственность за нарушение законодательства в области качества</p> <p>Информационное обеспечение качества продукции (информационный ресурс о качестве). Информационная культура. Штриховое кодирование. Код EAN. Маркировка продукции</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг). Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации</p> <p>Практическая работа №1. Основы законодательства о защите прав потребителей, правил продажи отдельных товаров</p> <p>Цель работы: Сформировать знания в области правил продажи основных групп продовольственных и непродовольственных товаров.</p> <p>Задание. Изучить правила продажи отдельных видов товаров.</p> <p>I. Общие положения</p> <p>Контрольные вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 каком условии 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? <p>II. Особенности продажи продовольственных товаров</p> <p>Контрольные вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Основные методы калиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации. Методы управления документооборотом организации в области управления качеством продукции (услуг)
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

Практическое работа №4. Методы и методики измерений

Цель работы: изучение основных понятий и принципов используемых при выборе методов и

методик измерения.

Задание 1. Изучить: Межгосударственный стандарт ГОСТ 8.417-2002 «Государственная система обеспечения единства измерений. Единицы величин» и нормативный документ РМГ 29-2013.

Для более глубокого понимания поставленных проблем студентам необходимо ответить на вопросы:

1. Метрическая система мер.
2. Международная система единиц (СИ). Основные и производные единицы величин.
3. Получение десятичных кратных и дольных единиц физических величин.
4. Правила нанесения обозначений написания единиц.
5. Рассмотрение классификации физических величин по отношению к сигналам измерительной информации.
6. Виды измерений. Абсолютные и косвенные измерения.

Задание 2: Определение соотношения между единицами измерения СИ и наиболее часто встречающимися единицами других систем, и внесистемными единицами.

Задача 1. Мощность двигателя автомобиля составляет 75 л.с. Выразите мощность в единицах системы СИ.

Задача 2. Дюймовые доски длиной 3 м и шириной 20 см отпускаются со склада по цене 500 руб. за кубометр. Сколько стоят 10 досок?

Задача 3. Скорость автомобиля на прямолинейном участке трассы составила 175 км/ч. Перевести в единицы измерения системы СИ.

Задача 4. На мировом рынке нефть продается по цене 62 американских доллара за баррель. Оценить ежеквартальный объем выручки от экспорта 150 тыс. т нефти.

Задача 5. Во многих странах Европы температура измеряется по шкале Фаренгейта. Если в Париже 68°F , а в Москве 20°C , то где теплее?

Задача 6. Определить в единицах СИ среднюю скорость (V) объекта, если за время $t = 500$ мс им пройдено расстояние $S = 10$ см.

Задача 7. Угловая скорость электродвигателя составляет 1400 оборотов в минуту. Перевести в единицы измерения системы СИ.

Задача 8. Назовите приведенные значения физических величин, используя кратные и дольные приставки: $5,3 \cdot 10^{13}$ Ом; $10,4 \cdot 10^{13}$ Гц; $2,56 \cdot 10^7$ Па.

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

Практическое работа №5. 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 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. Основы нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности в области управления качеством. Ответственность за нарушение законодательства в области качества
Практическое работа №6. Производственные и хозяйственные ситуации (кейсы) в области защиты прав потребителей

Цель работы: привить студентам умения и навыки по использованию Закона РФ «О защите прав потребителей», при решении ситуаций, возникающих между сторонами при выполнении условий обслуживания.

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. Гражданка заказала в ателье костюм. В договоре была указана дата исполнения заказа, однако костюм к указанной дате готов не был.

Заказчица потребовала выплатить неустойку за каждый день просрочки, однако администрация отказала в этом, мотивируя отказ болезнью закройщика. Права ли администрация?

Ситуация 2. Гражданка купила в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене товара продавец ответил, что сумка стоит 40 д. ед., но продается только вместе с поясом по 15 д. ед., следовательно, общая цена 55 д. ед.

Гражданка купила сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок, и она принесла сумку обратно. Однако на палатке была табличка «Товар возврату и обмену не подлежит». Продавец сказал, что покупатели специально предупреждаются об этом, и производить обмен отказался. Правомерны ли его действия?

Ситуация 3. Гражданин приобрел стиральную автоматическую машину и самостоятельно произвел ее установку и подключение. После первого же использования стиральной машины она вышла из строя. В гарантийной мастерской было отказано в бесплатном ремонте в связи с тем, что покупатель якобы нарушил правила эксплуатации машины, содержащиеся в инструкции и предусматривающие установку и доводку машины специалистом гарантийной мастерской. Является ли этот отказ обоснованным?

Ситуация 4. Покупательница обратилась в магазин с требованием замены некачественного миксера. На момент обращения такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через 2 недели после обращения покупательницы. Затягивание сроков обмена было мотивировано сначала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора фирмы. При предоставлении нового миксера с покупательницы потребовали доплату, поскольку цены на миксеры за это время еще более выросли. Должна ли покупательница оплачивать дополнительную стоимость изделия?

Ситуация 5. Многие строительные фирмы заключают с гражданином договоры об участии в деловом строительстве дома. Регулируются ли такие отношения Законом РФ «О защите прав потребителей» и может ли потребитель потребовать взыскание неустойки при несоблюдении сроков выполнения обязательств, указанных в договоре?

Ситуация 6. Гражданин купил разборный платяной шкаф производства Польши. Когда приступил к его сборке, то обнаружил, что отсутствуют соответствующий инструкции, в результате чего он не смог собрать шкаф.

Что можно сделать в этой ситуации?

Ситуация 7. Гражданка заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из купленного ею меха. При приеме заказа в ателье отметили его высокое качество. Однако в указанный срок шубу заказчице не передали, сославшись на то, что ее украли. Что может потребовать заказчица в сложившейся ситуации?

Ситуация 8. Гражданином был приобретен билет на самолет Хабаровск – Москва, однако рейс отложили из-за нелетной погоды. В аэропорту он встретил товарища, у которого отложили рейс Хабаровск – Иркутск по причине отсутствия топлива. В результате переноса времени рейса оба гражданина были вынуждены несколько часов провести в аэропорту. Впоследствии они обратились в суд с иском о возмещении морального вреда. Иск первого гражданина суд отклонил, а его товарища – удовлетворил. Правомерно ли решение суда?

Ситуация 9. Каким образом потребитель может защитить свои права, если товар был приобретен на рынке у гражданина-предпринимателя (зарегистрированного в органах власти и имеющего свидетельство на право занятия этим видом деятельности)? В технических паспортах на товары, проданные гражданином-предпринимателем, отсутствуют отметки о дате продажи товара и по

требованию покупателя предприниматель не может выдать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Какой документ должен быть выдан гражданином-предпринимателем в доказательство факта продажи-покупки товара?

Ситуация 10. Родители подарили сыну телевизор, купленный ими в магазине, со сроком гарантии 1 год. Через 2 недели после гарантийного срока телевизор загорелся, в результате чего произошел пожар. Сын получил ожоги и вынужден был лечиться. Кроме того, были повреждены стена и мебель в комнате. В магазине в возмещении имущественного вреда стоимости поврежденной мебели, ремонта, расходов, связанных с лечением, отказали, мотивируя это тем, что телевизор был куплен не им лично, и, следовательно, не он является потребителем, а также тем, что магазин не несет за телевизор ответственности, поскольку истек гарантийный срок.

Может ли пострадавший потребовать возмещения вреда и кто несет перед ним ответственность?

Ситуация 11. Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. Что можно сделать и какие права покупатель имеет? Можно ли обменять холодильник в магазине на холодильник «STINOL»?

Ситуация 12. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

Ситуация 13. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

Ситуация 14. Гражданин купил магнитофон, который сразу сломался. Он хочет вернуть его в магазин и получить назад свои деньги, но магазин упорно предлагает провести ремонт – 3 недели назад гражданин подал им претензию с требованием о расторжении договора купли-продажи, но письменного ответа не получил. Решил обращаться в суд. Какую сумму компенсации гражданин вправе требовать?

Ситуация 15. Гражданка подала иск к туристской фирме, для суда она наняла адвоката. Если она проиграет суд, то должна будет оплатить адвоката или для потребителей суд обходится бесплатно.

Ситуация 16. Гражданка сдала дубленку в химчистку, вернули дубленку всю в разводах и полосах, полностью потерявшую товарный вид. Гражданка потребовала, чтобы либо дубленку привели в надлежащий вид, либо возместили ей ущерб. Руководство фабрики провело внутреннюю проверку качества, которая показала, что дефекты возникли в результате долгой носки, и отказалось выполнить требования пострадавшей. Гражданка обратилась в Общество потребителей и была организована независимая экспертиза дубленки, которая установила, что дефекты возникли в результате химической чистки.

Ситуация 17. Гражданка, увлекающаяся классической музыкой, купила музыкальный центр «Technics-530» для прослушивания компакт-дисков, аудиокассет и радиостанции «Орфей». Через несколько дней она обнаружила, что диапазон радиочастот музыкального центра не позволяет настраиваться на УКВ частоты радиостанции «Орфей». При покупке продавец не предупредил ее об этом, в инструкции к центру не указано ограничение радиочастот. Какие права имеет гражданка?

Ситуация 18. Гражданка купила туфли 1 декабря, но, примерив их дома, она засомневалась и через несколько дней окончательно поняла, что туфли ей малы. В магазин она собралась только 15 декабря. Не пропущен ли срок обмена?

Ситуация 19. Можно ли сдать обратно некачественный товар в магазин, если утерян чек?

Ситуация 20. Гражданка купила 3,5 метра ткани. В ателье ей сказали, что этого мало – нужно 4 метра. Гражданка обратилась в магазин с просьбой обменять товар, но ей отказали. Какие права она имеет?

Ситуация 21. Гражданин купил комплект постельного белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру. Может ли он обменять его? В какой срок?

Контрольные вопросы

1. Покупатель пробрел стиральную машину иностранного производства. Инструкции на русском языке нет. Как установить программу для работы машины покупатель не знает. Что делать покупателю?

2. Сроки предъявления требований в случае выяснения существенных недостатков по причинам, возникшим до передачи товара потребителю.

3. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?

4. Может ли покупатель получить чек на купленные товары в продовольственном магазине?
5. В каких случаях продавец освобожден от ответственности за неисполнением обязательств перед потребителем?
6. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
7. Сроки для замены товара ненадлежащего качества.
8. Права потребителей по устранению недостатков в купленном товаре.
9. Может ли покупательница обменять не подошедшую по фасону блузку?
10. Случаи применения неустойки в размере 1% за просрочку требований потребителя.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг). Нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации в Российской Федерации

1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическому занятию № 1 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и сертификации

1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическому занятию № 2 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 3. Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений. Основные методы калиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации. Методы управления документооборотом организации в области управления качеством продукции (услуг)

1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическим занятиям № 3 и №4 по вопросам. Защита отчета по практической работе.
3. Подготовка к тестированию № 1 по темам дисциплины (Приложение 4). Тестовый опрос на лекции

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

1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическому занятию № 5 по вопросам. Защита отчета по практической работе

Тема 5. Основы нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности в области управления качеством. Ответственность за нарушение законодательства в области качества

1. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
2. Подготовка к практическому занятию № 6 по вопросам. Защита отчета по практической работе.
3. Выполнение контрольной работы (Приложение 4)

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 должны 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. Драганчук Л. С. Поведение потребителей. [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 192 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/752504>

2. Пелевин В. Ф. Метрология и средства измерений. [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по техническим и технологическим специальностям. - Минск: Новое знание: ИНФРА-М, 2019. - 273 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/988250>

3. Репин В. В. Бизнес по правилам. Регламенты должны работать. [Электронный ресурс]: практическое пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 347 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1003265>

4. Шувалова И.А. Защита прав потребителей. [Электронный ресурс]: пособие. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 166 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1014284>

5. Меликян О.М. Поведение потребителей. [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093455>

Дополнительная литература:

1. О защите прав потребителей. [Электронный ресурс]: [Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1]. - Москва: ИНФРА-М, 2012. - 40 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/349930>

2. Любимова Г. А. Метрология, стандартизация и подтверждение качества. [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. - 88 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/620794>

3. Сухих С. А., Милентьева И. С., Изгарышев А. В., Позднякова А. В. Мониторинг безопасности биотехнологических производств. [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов. - Кемерово: [б. и.], 2017. - 106 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/103928>

4. Пермякова Л. В. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Кемерово: [б. и.], 2018. - 121 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/107700>

5. Дунченко Н. И., Янковская В. С. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для бакалавров. [Электронный ресурс]:учебник. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 304 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/129225>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

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

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

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

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

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

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.