

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.06.2026 08:38:58
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb5c509a9531eeb051

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

09.12.2025 г.
протокол № 5
Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



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	2026
Разработана:	
Ст. преподаватель	
Рагозинникова Е.В.	

Екатеринбург
2025 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	5
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15

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)
---------	---

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 в области обеспечения качества; формирование компетенций, направленных на приобретение навыков проведения анализа рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг), подготовки заключений и ведения переписки по результатам их рассмотрения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	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 5							
Экзамен, Контрольная работа	180	20	8	12	151	5	

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
производственно-технологический	

<p>П К - 2 Инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством(менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Современный российский и зарубежный опыт в области инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) Методы построения моделей исследуемых процессов, явлений и объектов Методы идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов</p>
	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Выполнять статистическую обработку результатов контроля и измерений Применять методы контроля за применением технических регламентов, стандартов, технических условий и документов по управлению качеством Анализировать системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) в организации Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) Разрабатывать рекомендации, направленные на улучшение функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации Применять современные методологии совершенствования производственных процессов</p>
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Инспекционный выборочный контроль на рабочих местах качества производства продукции (выполнения работ, оказания услуг) Инспекционный выборочный контроль соблюдения требований технологических регламентов, стандартов, технологических условий Инспекционный выборочный контроль условий хранения сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, готовой продукции Выполнение работ по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации</p>

<p>ПК-4 Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), несоответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Методы предотвращения выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям Методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий Современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг) Методология анализа видов и последствий потенциальных отказов и методология развертывания функций качества продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: Применять нормативно-техническую документацию области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Применять методы предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности Применять современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг) Применять методологию анализа видов и последствий потенциальных отказов и методологию развертывания функций качества продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: Исследование заключений по поступающим претензиям и рекламациям и выявленным дефектам, вызывающим ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) Выбор методов и методик решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставки договоров Разработка плана мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов
------	-------

	Наименование темы	Все го часов	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самост.рабо та	Контрольсамостояте льной работы
			Лекц ии	Лаборатор ные	Практическиезанятия		
Семестр 5		17					
Тема 1.	Н о р м а т и в н о - п р а в о в ы е основыобеспечения качества и подтверждениясоответствия в Российской Федерации(ПК-2),	36	2		4	30	
Тема 2.	Международные нормативно-правовыеосновы обеспечения качества истандартизации	34	2		2	30	
Тема 3.	Основы законодательства о техническомрегулировании. Обеспечение	33	1		2	30	
Тема 4.	Законодательство о защите правпотребителей. (ПК-2),	33	1		2	30	
Тема 5.	Основы нормативно-правовогорегулирования в сфере интеллектуальнойсобственнос ти в области управлениякачеством. Ответственность занарушение	35	2		2	31	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Те ма	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критериоценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Тестирование (Приложение 4)	Тест состоит из 14 вопросов с вариантамиответов	10-20 баллов
Тема 3	Тестирование(Приложени е 4)	Тест содержит 32 закрытых вопроса с однимвариантом ответа	15-25 баллов
Тема 4-5	Контрольнаяработа(Прило жение 4)	Изучить Закон РФ "О защите правпотребителей". Провести анализпроизводственных и хозяйственных ситуаций(кейсов) в области защиты прав потребителяи принять обоснованные	25-55 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
5 семестр(Эк)	Билет для экзамена(Приложение 5)	20 экзаменационных билетов. Один билетсодержит один теоретический вопрос и	50-100 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение 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 текущего контроля, 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 окончании 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 окончании 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 (ответаи 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
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. Нормативно-правовые основы обеспечения качества и подтверждения соответствия в Российской Федерации (ПК-2), (ПК-4) Цели подтверждения соответствия в управлении качеством. Основные принципы технического регулирования. Виды, схемы и процедуры подтверждения соответствия. Система сертификации в РФ. Органы сертификации. Порядок аккредитации органов сертификации</p>
<p>Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и стандартизации (ПК-2), (ПК-4) 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 (ПК-2), (ПК-4) Законодательная база технического регулирования в РФ. Закон «О техническом регулировании». Обеспечение единства измерений. Поверочные схемы в обеспечении единства измерений. Государственная метрологическая служба РФ и ее функции в сфере ОЕИ</p>
<p>Тема 4. Законодательство о защите прав потребителей. (ПК-2), (ПК-4) 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 (продавцов). Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг), подготовка заключений и ведение переписки по результатам их рассмотрения</p>
<p>Тема 5. Основы нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности в области управления качеством. Ответственность за нарушение законодательства в области качества (ПК-2), (ПК-4) 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

Тема 1. Нормативно-правовые основы обеспечения качества и подтверждения соответствия в Российской Федерации (ПК-2), (ПК-4)

Практическая работа №1. Оформление документов сертификации. Схемы сертификации продукции и услуг. 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.

Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и стандартизации (ПК-2), (ПК-4)

Практическая работа №2.

Задание 1. Руководствуясь основными положениями Федерального закона №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» ознакомьтесь с определениями: стандартизация, документ по стандартизации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, национальный стандарт, стандарт организации, правила, рекомендации. В отчет занести их определения.

Задание 2. Изучить цели стандартизации на основе Федерального закона №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» статья 3 и содержания (не менее трех) стандартов на продукцию и услуги.

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 сферы их деятельности.

Тема 3. Основы законодательства о техническом регулировании. Обеспечение единства измерений(ПК-2), (ПК-4)

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. Ознакомьтесь 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.
Задача 9. По размерности и обозначениям единиц определите, какие это физические величины и единицы: 1)

L2MT-2; 2) LT-1; 3) LT-2; 4) L2; 5) L-3M; 6) L-2I.

Тема 4. Законодательство о защите прав потребителей. (ПК-2), (ПК-4)

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.

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

Тема 5. Основы нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности в области управления качеством. Ответственность за нарушение законодательства в области качества (ПК-2), (ПК-4)

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).

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Международные нормативно-правовые основы обеспечения качества и стандартизации (ПК-2), (ПК-4)

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 (ПК-2), (ПК-4)

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. (ПК-2), (ПК-4)

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(ПК-2), (ПК-4)

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 должна быть размещена в разделе "Портфолио"

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 [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1093455>
2. Наумов В.Н. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО"Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 345 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1933143>
3. Драганчук Л.С. Поведение потребителей [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 192 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/2079164>
4. Шувалова И.А. Защита прав потребителей [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 181 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/2098992>
5. Пелевин В.Ф. Метрология и средства измерений [Электронный ресурс]:Учебное пособие. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 273 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/2126641>
6. Разумов В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 208 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/2063449>

Дополнительная литература:

2. Гуринович Г. В. Системы менеджмента безопасности мяса и мясных продуктов[Электронный ресурс]:практикум для студентов направления 19.04.03 «продукты питания животного происхождения». - Кемерово: КемГУ, 2018. - 98 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/107704>
3. 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>
4. Коноплев С.П. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учеб. пособие : Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 252 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1836609>
5. Давидюк, Н. В., Космачева, И. М., Кулаковой, Т. С., Давидюк, Н. В., Космачева, И. М.Мониторинг безопасности информационных систем [Электронный ресурс]:практикум. - Санкт-Петербург: Интермедия, 2020. - 116 с. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/95268>
6. Репин В.В. Бизнес по правилам: регламенты должны работать [Электронный ресурс]:Практическое пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 347– Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2160997>

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 -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Тг000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

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

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

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.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Что такое техническое регулирование и технический регламент?
2. Каковы цели принятия технических регламентов?
3. Какие существуют виды технических регламентов, каков порядок их разработки и принятия?
4. Назовите принципы технического регулирования.
5. Назовите цели и принципы стандартизации.
6. Какие документы в области стандартизации используются на территории РФ?
7. Какие функции выполняет Федеральное агентство по техническому регулированию?
8. Назовите правила разработки и утверждения национальных стандартов.
9. Каковы цели подтверждения соответствия?
10. Перечислите принципы подтверждения соответствия.
11. Назовите органы, осуществляющие государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.
12. Перечислите права и обязанности органов государственного контроля (надзора) при осуществлении ими своих полномочий.
13. Какие документы охватывает понятие «нормативный документ»?
14. Чем отличаются правила по стандартизации от рекомендаций по стандартизации? Приведите пример того и другого документа.
15. Что такое вид стандарта? Перечислите основные виды стандартов.
16. Что такое основополагающий стандарт? Приведите примеры организационно-методических и общетехнических стандартов.
17. Какую информацию получает пользователь из указателя «Национальные стандарты»?
18. Какой характер применения носят ГОСТ, ГОСТ Р, Р, ПР, ОК, СТО?
19. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
20. Содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015.
21. Назовите основные положения Закона «Об обеспечении единства измерений». Какие виды ответственности установлены за нарушение законодательства по метрологии?
22. Охарактеризуйте виды измерений.
23. Назовите основные функции государственной метрологической службы. Какой орган федеральной власти осуществляет руководство этой службой?

24. Назовите и охарактеризуйте виды государственного метрологического контроля.

25. Какие процедуры проверок входят в понятие государственного метрологического надзора?

26. Какие формы подтверждения соответствия Вы знаете?

27. В каких формах осуществляется обязательное подтверждение соответствия?

28. По каким схемам осуществляется декларирование соответствия?

29. При декларировании соответствия на основе собственных доказательств какие документы могут использоваться в качестве доказательных материалов?

30. Перечислите правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.

31. В каких случаях отношения в области защиты прав потребителей регулируются международными договорами?

32. Как определяются требования к качеству товаров?

33. Что понимают под безопасностью товара (работы, услуги)?

34. Назовите срок, в течение которого изготовитель обязан обеспечить безопасность товара (работы).

35. Права потребителя в случае предоставления ему ненадлежащей (недостовой, недостаточно полной) информации.

36. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.

37. В каких случаях продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств?

38. Порядок возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя.

39. Кто, кроме потребителя, может требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)?

40. Какие права имеет потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества?

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

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

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

44. Каков порядок обмена товара надлежащего качества?

45. Каким требованиям должно соответствовать качество выполненной работы?

46. Ответственность исполнителя в случае нарушения сроков начала и выполнения работы или оказания услуги.

47. Права потребителя, если выполненная работа или оказанная услуга имеют ненадлежащее качество.

48. Ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материалы (вещи), принятого от потребителя.

49. Назовите органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

50. В чью пользу направляются суммы штрафов, взыскиваемых с изготовителя (исполнителя, продавца)?

51. Чем отличается изготовитель от исполнителя?

52. В чем отличие «существенного недостатка» от «недостатка»?

53. Какое значение имеет для потребителя освобождение от уплаты пошлины по искам, связанных с нарушением их прав?

54. Какое значение имеет второй экземпляр претензии потребителя к продавцу?

55. Что вы понимаете под «непреодолимой силой»?

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

1. *Правовую основу стандартизации в России составляют:* (выберите несколько вариантов ответа)

- а) закон Российской Федерации «О стандартизации»;
- б) Федеральный закон «О техническом регулировании»;
- в) Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений»;
- г) Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «О техническом регулировании». (ПК-4)

2. *Добровольный статус национального стандарта заключается:* (выберите один вариант ответа)

- а) в добровольном выборе национального стандарта и обязательном соблюдении его требований;
- б) в добровольном выборе национального стандарта и добровольном соблюдении его требований;
- в) в соблюдении требований национального стандарта на добровольной основе;
- г) в добровольном выборе между требованиями национального стандарта и технического регламента, определяющих конкретный вид деятельности. (ПК-4)

3. *Основанием для проведения добровольной сертификации являются:*

- а) законодательные акты РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) международные законодательные акты. (ПК-4)

4. *Согласно ФЗ «О техническом регулировании», стандарт отличается от технического регламента тем, что...* (выберите один вариант ответа)

- а) в техническом регламенте приводятся более жёсткие требования к продукции, чем в стандарте;
- б) в стандарте приводятся достижимые требования, а в техническом регламенте – перспективные;
- в) в стандарте не приводятся требования к безопасности продукции, так как они приводятся в соответствующем техническом регламенте;
- г) в стандарте могут быть приведены перспективные требования, превышающие достигнутый уровень, закреплённый в техническом регламенте. (ПК-2)

5. *Какие отношения регулирует ФЗ «О техническом регулировании»?* (выберите несколько вариантов ответа)

- а) Разработку, принятие, применение и исполнение обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации хранения, перевозки, реализации и утилизации;

б) Разработку, принятие, применение и исполнение на добровольной основе требований к продукции, процессам производства эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

в) Оценку соответствия;

г) Права и обязанности участников отношений;

д) Оценку технико-экономического уровня продукции, услуг и работ на соответствие лучшим мировым образцам. (ПК-2)

6. *Что в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» представляет собой техническое регулирование?* (выберите один вариант ответа)

а) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;

б) Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

в) Определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

г) Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. (ПК-2)

7. *В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» заявитель не вправе...*

а) выбирать форму и схему подтверждения соответствия

б) обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на данную продукцию

в) обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров)

г) применять форму добровольной сертификации вместо обязательного подтверждения соответствия (ПК-4)

8. *Что обеспечивают требования технических регламентов (в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании»)?* (выберите несколько вариантов ответа)

а) Безопасность излучений;

б) Биологическую и химическую безопасность;

в) Взрывобезопасность, термическую и пожарную безопасность;

г) Единство измерений;

- д) Механическую, электрическую и промышленную безопасность;
- е) Электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работы приборов и оборудования;
- ж) Ядерную и радиационную безопасность. (ПК-4)

9. Как в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» следует назвать результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях? (выберите один вариант ответа)

- а) Продукция;
- б) Услуга;
- в) Инновация;
- г) Техника. (ПК-4)

10. Общие требования и правила в области метрологии отражает:

- а) технический регламент;
- б) закон РФ «О техническом регулировании»;
- в) закон РФ «Об обеспечении единства измерений» (ПК-2)

11. Нормативные документы, разрабатываемые субъектами хозяйственной деятельности на создаваемую ими продукцию, процессы, услуги, называются:

- а) техническими условиями;
- б) стандартами предприятий;
- в) стандартами организаций. (ПК-2)

15. Подтверждение поставщика о соответствии продукции имеет форму:

- а) стандарта ИСО 9000;
- б) сертификата качества;
- в) сертификата соответствия. (ПК-4)

12. Потребитель приобрел в интернет-магазине мини-печь (вес 8кг). Через три дня, не распаковывая ее, он решил вернуть покупку. Расходы по доставке товара от потребителя:

- а) оплачивает продавец, так как он осуществлял доставку потребителю;
- б) оплачивает потребитель, так как вес товара превышает 5кг;
- в) оплачивает продавец, так как не истек двухнедельный срок со дня покупки. (ПК-

2)

13. Проверка функционирования аэрозольной упаковки одеколона:

- а) осуществляется в присутствии покупателя;
- б) осуществляется до подачи в торговый зал;
- в) запрещена в торговом помещении. (ПК-2)

14. Через 3 дня после покупки мягкого кресла покупатель решил обменять его на кресло другой модели, но магазин категорически отказал, несмотря на наличие чека и тот факт, что покупка не была распакована. Прав ли магазин?

а) да, так как мебель входит в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену;

б) нет, так как кресло не входит в этот перечень в отличие от мебельных гарнитуров;

в) да, так как чек является подтверждением отказа покупателя от права на возврат товара. (ПК-2)

15. Потребителю из-за отказа оплатить целлофановый пакет было предложено продавцом забрать дублировку неупакованной. Прав ли продавец?

а) да, так как пакеты большого размера предоставляются за дополнительную плату;

б) нет, так как предоставление пакета обязательно;

в) нет, так как по закону продавец обязан предоставить товар покупателю в упаковке.

(ПК-4)

16. Вправе ли потребитель получить назад деньги за билет, если в середине концерта почувствовал себя плохо из-за спецэффектов, которые сопровождали действие на сцене?

а) не вправе, так как он воспользовался услугой;

б) вправе, так как не смог воспользоваться услугой;

в) не вправе, так как он уже посмотрел часть концерта. (ПК-4)

17. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи пылесоса, который не выдавал указанных в техпаспорте характеристик. Однако за матерчатый мешок, который был куплен дополнительно, деньги возвращать отказываются. А без пылесоса конкретной модели он бесполезен. Прав ли продавец?

а) да, так как потребитель приобрел мешок по собственному желанию;

б) нет, так как он обязан возместить убытки, причиненные продажей товара с недостатками;

в) да, так как мешок был в употреблении. (ПК-2)

Примерные задания, которые будут включены в билеты для проведения промежуточной аттестации

1. Знаки соответствия имеют системы:

а) обязательной сертификации;

б) добровольной сертификации;

в) обязательной и добровольной сертификации. (ПК-2)

2. Случаи замены технически сложных товаров при обнаружении недостатков:

а) при невозможности или недопустимости использования товара по назначению.

б) если недостаток товара не может быть устранен, либо появляется вновь после устранения.

в) для устранения требуются большие затраты.

г) если товар включен в перечень подлежащих обмену при наличии существенных недостатков. (ПК-4)

3. Систематическое наблюдение за объектом для подтверждения правомерности заявления о соответствии (декларации о соответствии или сертификата соответствия) это

- а) метрологический надзор;
- б) метрологический контроль;
- в) инспекционный контроль. (ПК-2)

4. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера, и в какой срок?

- а) обмену и возврату не подлежит.
- б) в течение 14 дней при наличии опломбированного ярлыка.
- в) в течение 14 дней, если вещь не была в употреблении и сохранился товарный чек.
- г) в течение 14 дней, при наличии сертификата. (ПК-4)

5. Знак соответствия на систему качества размещается на:

- а) продукции;
- б) сертификате на систему качества;
- в) продукции и на сертификате на систему качества. (ПК-4)

6. Сроки обмена обуви, не подошедшей покупателю по размеру:

- а) в день покупки.
- б) в 7-дневный срок.
- в) в течение 14 дней.
- г) в течение месяца. (ПК-4)

7. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества:

- а) безвозмездное устранение недостатков.
- б) уменьшение покупной цены с согласия продавца.
- в) замена на товар аналогичной или другой марки.
- г) расторжение договора и возврат денег. (ПК-4)

8. Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливают...

- а) основополагающие стандарты
- б) стандарты на термины и определения
- в) стандарты на продукцию
- г) стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа) (ПК-2)

9. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом...

- а) «О техническом регулировании»

- б) «О защите прав потребителя»
- в) «О стандартизации»
- г) «Об обеспечении единства измерений» (ПК-2)

10. Консенсус всех заинтересованных сторон при разработке и принятии стандартов достигается процедурой...

- а) ограничений по публичности обсуждения проекта стандарта
- б) закрытого обсуждения проекта стандарта
- в) обсуждения проекта стандарта только кругом квалифицированных специалистов
- г) публичного обсуждения проекта стандарта (ПК-2)

11. Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы:

- а) в течение гарантийного срока службы.
- б) по истечении гарантийного срока в случае выявления существенных недостатков.
- в) в течение 10 лет.
- г) в течение 20 дней со дня предъявления требования покупателя. (ПК-4)

12. Условия обмена недовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар:

- а) если товар куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком.
- б) если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства.
- в) в течение 14 дней, не считая дня покупки.
- г) в течение 20 дней, не считая дня покупки. (ПК-2)

13. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров:

- а) в течение 20 дней после покупки сезонных товаров.
- б) в течение 14 дней со дня наступления сезона.
- в) с момента покупки сезонных товаров.
- г) с момента наступления сезона. (ПК-4)

14. Порядок расчетов с покупателями, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены на товар аналогичной марки:

- а) при замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится.
- б) если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем.
- в) если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю.
- г) расчет производится исходя из цен на день удовлетворения требования покупателя. (ПК-4)

15. Сроки замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования:

а) замена производится в 7-дневный срок со дня предъявления требований потребителя.

б) в 20-дневный срок, если требуется дополнительная проверка качества.

в) в течение месяца, если товар для обмена отсутствует.

г) по договору с покупателем. (ПК-4)

16. Срок годности выполняет следующие функции:

а) выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему.

б) устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности.

в) устанавливает срок использования товара.

г) запрещает продажу товара по истечении срока годности. (ПК-2)

17. Магазин (изготовитель) не может устранить дефекты мебели в 20-дневный срок, который определен соглашением продавца и покупателя. Права покупателя в данной ситуации:

а) расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплачиваемой суммы.

б) в течение месяца заменить на аналогичный товар.

в) купить другую мебель за меньшую цену с согласия продавца.

г) потребовать на период замены аналогичный товар для использования. (ПК-2)

18. Потребитель принес в магазин купленный 10 дней назад плед. Освобожденный от упаковки товар издавал острый запах, укрываться им было невозможно. Продавец объяснил, что принять плед не может, так как он был в употреблении. Прав ли продавец?

а) не прав, так как он обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых тот обычно используется;

б) прав, так как вернуть можно товар, не бывший в употреблении;

в) прав, так как качество товара отвечает требованиям стандартов. (ПК-2)

19. Мобильный телефон на период ремонта аналогичного товара:

а) не предоставляется;

б) предоставляется в течение 3 дней по просьбе покупателя;

в) предоставляется, если для ремонта требуется более 7 дней. (ПК-4)

Приложение 6
к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры управления
качеством и экспертизы товаров и
услуг

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**
для студентов заочной формы обучения
по дисциплине
Нормативно-правовое обеспечение качества

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» профиля подготовки «Управление качеством в производственно-технологических системах» должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Нормативно-правовое обеспечение качества». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

Используя учебную литературу, примерный перечень которой приведен в данной рабочей программе дисциплины, и периодические издания необходимо выполнить задания в Рабочей тетради.

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

ДАЙТЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СЛЕДУЮЩИМ ПОНЯТИЯМ:

1. Потребитель –
2. Исполнитель –
3. Изготовитель –
4. Продавец –
5. Недостаток товара (работы, услуги) –
6. Существенный недостаток товара (работы, услуги) –
7. Безопасность товара (работы, услуги) –
8. Необходимая информация –
9. Достоверная информация –
10. Срок службы –
11. Срок годности –
12. Гарантийный срок –
13. Безопасность пищевых продуктов –
14. Безопасность услуги торговли –
15. Дефект –
16. Качество товара –
17. Контроль качества продукции –
18. Стандарт –

КАКИЕ ОТНОШЕНИЯ:

РЕГУЛИРУЮТСЯ ЗАКОНОМ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»?	НЕ РЕГУЛИРУЮТСЯ ЗАКОНОМ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»?

**ОХАРАКТЕРИЗУЙТЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОБЕСПЕЧИВАЕМЫЕ ЗАКОНОМ РФ
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»?**

Право на удовлетворение основных потребностей:

Право на безопасность товаров и услуг:

Право на выбор товаров и услуг:

Право на информацию:

Право на потребительское образование (просвещение):

Право быть выслушанным:

Право на возмещение ущерба:

Право на здоровую окружающую среду:

**ПЕРЕЧИСЛИТЕ НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ, НА ОСНОВЕ КОТОРЫХ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:**

При выявлении недостатков в технически сложных товарах права потребителя ограничиваются дополнительными условиями: установлен пятнадцатидневный срок со дня передачи товара потребителю, в течение которого потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о замене.

По истечении этого срока заменить товар либо возратить за него уплаченные деньги можно в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

ПЕРЕЧИСЛИТЕ ЭТИ ТОВАРЫ.

**ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ЗАКОНА РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

1. Покупатель приобрел 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.

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СИТУАЦИИ

1. 30 ноября 2010 года в магазине Иванов П.С. купил посудомоечную машину «Аристон-457». В январе 2011 года машина вышла из строя, и Иванов П.С. сдал её в магазин на гарантийное обслуживание под расписку, но прошло полгода, а машину не вернули.

Какие права имеет покупатель в данном случае?

2. Музыкальный центр сломался в течение гарантийного срока. Покупатель обратился в магазин с просьбой о замене. Продавец согласился заменить музыкальный центр в течение месяца со дня обращения покупателя в магазин.

Проанализируйте соблюдение прав покупателя по срокам замены.

3. У покупателя автомобиля ВАЗ Серегина И.К. возникли проблемы с купленным автомобилем до истечения гарантийного срока. Он обратился в автосервис с просьбой провести гарантийный ремонт. Ремонт длился более четырех месяцев. Серегин И.К. решил воспользоваться своими правами потребителя и заменить автомобиль на аналогичный.

Определить права покупателя и обязанности продавца (изготовителя) в данной ситуации.

4. 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?

5. 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?

6. 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?

7. 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?

8. 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?

9. 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?

10. 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?

11. 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?

12. 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?

13. 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»?

14. 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?

15. 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?

16. 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?

17. 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.

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?

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

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

ВЫБЕРИТЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. Продавец отказал в обмене неисправного цифрового фотоаппарата, ссылаясь на то, что это товар, который подлежит обмену только при наличии в нем существенного недостатка. Прав ли продавец?

а) да, так как фотоаппарат является сложнотехническим товаром;

б) да, так как фотоаппарат является дорогостоящим товаром;

в) нет, так как цифровой фотоаппарат не входит в перечень товаров, подлежащих обмену только при наличии существенного недостатка.

2. Прежде чем купить видео-фильм, потребитель попросил показать несколько фрагментов, чтобы удостовериться в качестве записи. Продавец согласился, но потребовал сначала оплатить покупку, так как ему пришлось бы вскрывать упаковку. Кто прав?

а) прав потребитель, так как он не обязан оплачивать капризы продавца;

б) прав продавец, он действовал в соответствии с законом;

в) прав продавец, так как он отвечает перед директором за целостность упаковки.

3. Потребитель принес в магазин купленный 10 дней назад плед. Освобожденный от упаковки товар издавал острый запах, укрываться им было невозможно. Продавец объяснил, что принять плед не может, так как он был в употреблении. Прав ли продавец?

а) не прав, так как он обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых тот обычно используется;

- б) прав, так как вернуть можно товар, не бывший в употреблении;
- в) прав, так как качество товара отвечает требованиям стандартов.
4. Мобильный телефон на период ремонта аналогичного товара:
- а) не предоставляется;
- б) предоставляется в течение 3 дней по просьбе покупателя;
- в) предоставляется, если для ремонта требуется более 7 дней.
5. Потребитель приобрел в интернет-магазине мини-печь (вес 8кг). Через три дня, не распаковывая ее, он решил вернуть покупку. Расходы по доставке товара от потребителя:
- а) оплачивает продавец, так как он осуществлял доставку потребителю;
- б) оплачивает потребитель, так как вес товара превышает 5кг;
- в) оплачивает продавец, так как не истек двухнедельный срок со дня покупки.
6. Проверка функционирования аэрозольной упаковки одеколona:
- а) осуществляется в присутствии покупателя;
- б) осуществляется до подачи в торговый зал;
- в) запрещена в торговом помещении.
7. Через 3 дня после покупки мягкого кресла покупатель решил обменять его на кресло другой модели, но магазин категорически отказал, несмотря на наличие чека и тот факт, что покупка не была распакована. Прав ли магазин?
- а) да, так как мебель входит в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену;
- б) нет, так как кресло не входит в этот перечень в отличие от мебельных гарнитуров;
- в) да, так как чек является подтверждением отказа покупателя от права на возврат товара.
8. Потребителю из-за отказа оплатить целлофановый пакет было предложено продавцом забрать дубленку неупакованной. Прав ли продавец?
- а) да, так как пакеты большого размера предоставляются за дополнительную плату;
- б) нет, так как предоставление пакета обязательно;
- в) нет, так как по закону продавец обязан предоставить товар покупателю в упаковке.
9. Вправе ли потребитель получить назад деньги за билет, если в середине концерта почувствовал себя плохо из-за спецэффектов, которые сопровождали действие на сцене?
- а) не вправе, так как он воспользовался услугой;
- б) вправе, так как не смог воспользоваться услугой;
- в) не вправе, так как он уже посмотрел часть концерта.
10. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи пылесоса, который не выдавал указанных в техпаспорте характеристик. Однако за матерчатый мешок, который был куплен дополнительно, деньги возвращать отказываются. А без пылесоса конкретной модели он бесполезен. Прав ли продавец?
- а) да, так как потребитель приобрел мешок по собственному желанию;
- б) нет, так как он обязан возместить убытки, причиненные продажей товара с недостатками;
- в) да, так как мешок был в употреблении.

***СОСТАВЬТЕ ПРЕТЕНЗИЮ К ПРОИЗВОДИТЕЛЮ (ИСПОЛНИТЕЛЮ, ПРОДАВЦУ)
ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА (РАБОТЫ,
УСЛУГИ).***

НЕОБХОДИМЫЕ ДАННЫЕ ПОДБЕРИТЕ САМИ