

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

Институт информатики, электроники и робототехники

Кафедра «Управление качеством»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

_____ О.В. Исламова

« ____ » _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Н.В. Черкесова

« ____ » _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Нормативно-правовая база управления качеством»

27.03.02 «Управление качеством»

Профиль подготовки

Управление качеством в производственно-технологических системах

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части блока 1 по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» очной формы обучения в 3 и 4 семестрах.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 февраля 2016 г. № 92.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	4
4. Содержание и структура дисциплины (модуля)	5
5. Оценочные материалы для контроля успеваемости и промежуточной аттестации	8
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	12
7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	14
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью преподавания дисциплины «Нормативно-правовая база управления качеством» является освоение и исследование научно-методических и законодательных основ в вопросе управления качеством.

Задачи:

- ознакомление с основными положениями, понятиями и терминологией в области качества
- изучение правового обеспечения управления качеством продукции в Российской Федерации
- рассмотрение видов и уровней нормативно-технической документация по качеству

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Нормативно-правовая база управления качеством» относится к вариативной части Блока 1 подготовки бакалавров по направлению 27.03.02 «Управление качеством».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

- способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-10);
- способностью организовывать работы по подтверждению соответствия продукции и систем управления качеством (ПКв-1).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные термины и определения в области законодательства по качеству и подтверждения соответствия;
- организации, разрабатывающие и утверждающие законы и нормативные документы в области технического регулирования и защиты прав потребителей, а также обеспечивающих государственный контроль (надзор) за соблюдением требований законодательства;
- основные нормы законодательства в области качества, технического регулирования, защиты прав потребителей

Уметь:

- применять на практике основы правового регулирования стандартизации и управления качеством продукции (товаров, работ, услуг);
- разбираться в требованиях нормативных документов законодательству в области качества и подтверждения соответствия;
- извлекать требования законов в области качества и подтверждения соответствия.

Владеть:

- навыками применения законов в области качества в профессиональной деятельности и при анализе проблем качества;
- навыками работы с литературой в области качества и подтверждения соответствия.

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА И ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание разделов дисциплины.

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Компетенции	Форма текущего контроля
1	Качество закона	Понятие качества закона и параметры его определяющие. Свойства закона. Уровни качества закона.	ПК-10	1.Коллоквиум. 2.Тестирование . 3. Зачет, экзамен.
2	Правовые аспекты качества продукции	Требования, предъявляемые к качеству продукции. Правовые аспекты качества продукции. Техническое регулирование и стандартизация. Механизм регулирования качества в организациях. Роль стандартизации в системе технического регулирования в Российской Федерации.	ПК-10	1.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование 4. Зачет, экзамен.
3	Законы, регулирующие области обеспечения качества и безопасности продукции	ФЗ «О защите прав потребителей». ФЗ «О техническом регулировании».	ПКв-1	1.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование . 4. Зачет, экзамен.
4	Законодательные основы защиты прав потребителей в Российской Федерации	Деятельность государственных органов по защите прав потребителей. Муниципальная, общественная и судебная защита прав потребителей. Пресечение нарушения прав потребителей.	ПКв-1	1.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование . 4.Выполнение к/р. 5. Зачет, экзамен.
5	Международная и национальная системы подтверждения качества продукции	Политика Европейского Союза по оценке соответствия. Европейский регулируемый сектор сертификации. Национальные системы сертификации	ПК-10	1.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование 4.Выполнение к/р. 5. Зачет, экзамен.

6	Международная стандартизация	Цели международной стандартизации Стандартизация в рамках Европейского союза. Национальная стандартизация в развитых странах. Международные стандарты	ПКв-1	1.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование 4. Зачет, экзамен.
7	Международные организации по стандартизации	Международные, региональные организации, научно-технические общества и консорциумы, участвующие в работах по стандартизации. Национальные организации, участвующие в работах по международной стандартизации.	ПКв-1	1.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование 4. Зачет, экзамен.
8	Законодательство по сертификации и за рубежом	Сертификация в зарубежных странах. Политика ЕС в области качества. Европейская программа качества - EQP (European Quality Programm). Нормативно-правовая база по сертификации в России.	ПКв-1	.Защита лабораторных работ. 2.Коллоквиум. 3.Тестирование 4. Зачет, экзамен.

4.2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц (252 часа)

Вид работы	Трудоемкость, часы		
	3 сем.	4 сем.	
Общая трудоемкость	144	108	
Аудиторная (контактная) работа:	51	41	
<i>Лекции (Л)</i>	17	15	
<i>Практические работы (ПЗ)</i>	17	15	
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	17	15	
Самостоятельная работа (СР)	84	36	
Курсовая работа (КР)	30	15	
Самостоятельное изучение разделов	30		
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала, материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	24	21	
Контроль	9	27	
Вид итогового контроля	зачет	Экзамен,	к/р.

4.3. Лекционные занятия

№	Темы
1	Качество закона
2	Правовые аспекты качества продукции
3	Законы, регулирующие области обеспечения качества и безопасности продукции
4	Законодательные основы защиты прав потребителей в РФ
5	Международная и национальная системы подтверждения качества продукции
6	Международная стандартизация.
7	Международные организации по стандартизации
8	Законодательство по сертификации в России и за рубежом

4.4. Лабораторные занятия

№	Темы занятий
1	Измерения штангенинструментами
2	Измерения микрометрическими инструментами
3	Контроль шероховатости поверхности
4	Контроль элементов резьбы
5	Измерение углов и конусов
6	Малый инструментальный микроскоп
7	Плоскопараллельные концевые меры длины
8	Установка на размер регулируемых скоб
9	Скобы с отчётным устройством
10	Контроль пробки на миниметре
11	Измерение среднего диаметра резьбы калибра-пробки методом трёх проволок
12	Измерение диаметра цилиндрического отверстия относительным методом с помощью индикаторного нутромера

4.5. Практические занятия

№	Тема
1	Уровни качества закона.
2	Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании".
3	Система стандартов, определяющих качество товаров, работ, услуг в России.
4	ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"ФЗ «О защите прав потребителей». Значение закона ФЗ «О техническом регулировании». Значение закона
5	Основные объекты стандартизации МЭК. Стандарты МЭК. Состав МЭК
6	Европейская программа качества - EQP (European Quality Programm).
7	Нормативно-правовая база по сертификации в России.
8	Защита прав потребителей

9	Защита прав потребителей при продаже товаров
10	Общественная и судебная защита прав потребителей.
11	Основные параметры ФЗ «О защите прав потребителей»
12	Международные системы подтверждения качества продукции
13	Национальные системы подтверждения качества продукции
14	Стандартизация в рамках Европейского союза (ЕС)
15	Роль стандартизации в системе технического регулирования в Российской Федерации.
16	Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН. Европейская экономическая комиссия ООН. Всемирная торговая организация (ВТО)

4.6. Курсовая работа

Цель курсовой работы – закрепление теоретических положений курса излагаемых на лекциях, привитие навыков в пользовании справочным материалом, ознакомление студентов с основными типами расчетов, а также их подготовка к изучению специальных дисциплин. К выполнению курсовой работы студент приступает при условии полного освоения соответствующих разделов курса.

Курсовая работа содержит 7 задач, охватывающих основные разделы теоретического курса, и выполняется с использованием учебного пособия [6, п.7.2], в котором приводятся порядок решения различных задач и перечень вопросов, подлежащих разработке. Варианты заданий в виде исходных данных для решения задач приведены в приложениях указанного пособия.

Студент выполняет работу по варианту, номер которого соответствует двум последним цифрам номера зачетной книжки.

Курсовая работа выполняется в виде расчетно-пояснительной записки, изложенной на листах формата А4. Текст расчетно-пояснительной записки излагается на одной стороне листа, правила оформления курсовой работы должны соответствовать ГОСТ 2.105-79, ГОСТ 7.32-81. Чертежи выполняются в соответствии со стандартами ЕСКД.

При выполнении курсовой работы необходимо использовать справочную литературу, давать краткие пояснения и указывать использованные источники и стандарты.

Ориентировочное время выполнения курсовой работы 30...35 ч.

4.7. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ пп	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Изучение закона «О защите прав потребителей»
2	Изучение ФЗ «О техническом регулировании»
3	Стандарты, определяющие качество товаров, работ, услуг в России.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой аттестации обучающихся по ОП ВО в КБГУ. Сведения об организации работы по этой системе приведены в таблице

№	Контрольные мероприятия	Макс. балл (распределение)
3 и 4 семестры		
1	Посещение занятий	10 (3+3+4)
2	Коллоквиум	18 (6+6+6)
3	Тестирование	18 (6+6+6)
4	Защита лабораторных работ и практических работ	24 (8+8+8)
ИТОГО		70
4 семестр, курсовое проектирование		
1	Определение предельных размеров деталей гладкого цилиндрического сопряжения и расчёт калибров	15
2	Расчёт и выбор посадок для неподвижных соединений	15
3	Расчёт и выбор посадок подшипников качения	10
4	Допуски и посадки шлицевых соединений	10
5	Определение предельных размеров деталей резьбового сопряжения	13
6	Расчёт размерных цепей	15
7	Назначение посадок для заданных соединений	7
8	Оформление РПЗ	10
9	Защита проекта	5
ИТОГО		100

Коллоквиумы

Коллоквиумы проводятся по вопросам, выносимым на промежуточную аттестацию. При этом на каждый из трёх рубежных контрольных мероприятий выносятся одна треть вопросов из общего их числа к зачету и экзамену. Подготовка к коллоквиуму осуществляется по материалам лекций, лабораторных и практических работ и основной и дополнительной литературы, рекомендуемой по дисциплине.

Примеры тестовых заданий

1. **Введение технического регулирования в РФ свидетельствует о том, что:**
 - а. Создана обязательная сертификация;
 - б. Технические регламенты приобретают статус законов;
 - в. Вопросы ответственности о подтверждении соответствия перекладываются непосредственно на изготовителя продукции

2. **Форма обязательного подтверждения соответствия продукции - это**
 - а. Декларирование соответствия;
 - б. Добровольная сертификация;
 - в. Сертификация системы менеджмента качества

3. **Защищенный и зарегистрированный в установленном в РФ порядке знак, информирующий, что должным образом идентифицированная продукция**

соответствует всем положениям конкретного национального стандарта на данную продукцию, называется:

- фирменным наименованием
- знаком соответствия
- знаком обращения на рынке
- товарным знаком

4. Подтверждение соответствия это:

- a. Результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме;
- b. Обозначение, служащее для информирования потребителями;
- c. Документальное удостоверение соответствия продукции определенным требованиям

5. Выберите неверное утверждение. Техническое регулирование осуществляется в соответствии с принципами:

- a. Независимости органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей;
- b. Совмещения полномочий органов госнадзора и органа по сертификации;
- c. Единства применения требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок

6. Согласно ФЗ «О техническом регулировании» заявитель вправе:

- a. Выбирать форму и схему подтверждения соответствия продукции определенному техническому регламенту;
- b. Обращаться в любой орган по сертификации независимо от места производства продукции;
- c. Осуществлять контроль за объектами сертификации

7. Назовите нормативный документ по правовым основам стандартизации в Российской Федерации

- a. Закон «О защите прав потребителя»
- b. Закон «О техническом регулировании»
- c. Закон «О сертификации»
- d. «Международные акты»

8. Укажите, какой государственный стандарт входит в комплекс стандартов ГСС:

- a. ИСО 9000 — 2001
- b. ОСТ 2.711 – 82
- c. ГОСТ Р 1.0 – 92

9. Какова основная цель деятельности Госстандарта России:

- a. Реализация государственной политики в области стандартизации
- b. Создание испытательных лабораторий
- c. Подтверждение соответствия

10. Каков характер требований государственных стандартов Российской Федерации:

- A. Они обязательны для применения
- B. Обязательны лишь отдельные из них
- B. Являются рекомендательными

11. Участниками типовой системы сертификации являются ...

- А) исполнительное бюро
- Б) технические комитеты
- С) испытательные лаборатории

12. К основным этапам процесса сертификации относятся ...

- А) ведение реестра сертифицированных объектов
- Б) посещение предприятия экспертами по сертификации
- В) сертификация СМК предприятия

13. Цель унификации явлений, объектов или понятий:

- А. Уменьшить число типов или других разновидностей изделий до числа, достаточного для удовлетворения существующих в данное время потребностей
- Б. Расположить объекты в определенном порядке и последовательности, образующей четкую систему, удобную для пользования
- В. Привести объекты одинакового назначения к единообразию

14. Цель агрегатирования машин, оборудования:

- А. Создать новые машины, оборудование, приборы и другие изделия из унифицированных стандартных агрегатов
- Б. Уменьшить число типов или других разновидностей изделий до числа, достаточного для удовлетворения существующих в данное время потребностей
- В. Привести объекты одинакового функционального назначения к единообразию

15. Цель комплексной стандартизации:

- А. Установление и применение системы взаимоувязанных требований как к объекту стандартизации в целом, так и к материальным и нематериальным факторам, влияющим на объект
- Б. Расположить объекты стандартизации в определенном порядке
- В. Уменьшить число типов или других разновидностей изделий

16. Какова функция опережающей стандартизации объектов:

- А. Устанавливает повышенные к уже достигнутому на практике уровню норм требования к объекту стандартизации
- Б. Устанавливает для всех организаций страны порядок проектирования, единые правила выполнения и оформления чертежей и ведения чертежного хозяйства
- В. Устанавливает для всех организаций единые взаимосвязанные правила, нормы и положения, касающиеся выполнения, унификации и стандартизации технической документации

17. Требования отраслевых стандартов являются:

- А. Обязательными для предприятий данной отрасли
- Б. Рекомендательными
- В. Обязательными лишь в отдельных положениях

18. Управление деятельностью по стандартизации в нашей стране осуществляется на основе документов

- А. Государственной системы стандартизации;**
- В. Государственная система технического регулирования;**
- С. Российской системы технического регулирования и метрологии.**

19. Система стандартизации в нашей стране была разработана и введена в действие

- А. 11 января 1965;**
- В. 11 января 1985;**
- С. 13 октября 2003.**

20. Государственное управление всеми работами по стандартизации в России с 2003 года возложено на

- А. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;**
- В. Государственную систему стандартизации;**
- С. Государственную метрологическую службу.**

21. Деятельность по сертификации в РФ в настоящее время основана на законе РФ:

- а) «О техническом регулировании»;
- б) «О сертификации»;
- в) «О защите прав потребителей»;
- г) «Об обеспечении единства измерений».

22. По инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации осуществляется:

- а) добровольная сертификация;
- б) обязательная сертификация;
- в) декларирование;

23. При выборе схемы сертификации должны учитываться

- А) требуемый уровень доказательности и возможные затраты заявителя
- Б) уровень качества продукции
- В) возможные затраты органа по сертификации

24. Процесс подтверждения соответствия требованиям может осуществляться в форме

- Стандартизации
- *Сертификации
- Регистрации
- Верификации

25. Формами подтверждения соответствия являются:

Гарантия качества

Промышленная безопасность

***Декларирование соответствия**

Установление нормируемых показателей

Лабораторная работа

В методических разработках к лабораторным работам приведены цель и программа работы, основные методические указания к их выполнению, содержание отчета, контрольные вопросы и список рекомендуемой литературы.

Задачи

1. Выпишите все статьи ГК РФ, применяемые к правоотношениям с участием потребителей в части продажи товаров и установления сроков предъявления и удовлетворения требований потребителей. В другую колонку выпишите все соответствующие им статьи Закона РФ «О защите прав потребителей». Отдельно

выпишите статьи и нормы ГК РФ, не нашедшие развития и конкретизации в Законе РФ «О защите прав потребителей». Как следует применять ГК РФ и Закон РФ «О защите прав потребителей» в части регулирования правоотношений с участием потребителей, связанных с продажей им товаров?

2. Зачастую в практике предпринимателей и судов встречаются ситуации, когда потребители заявляют о недостатках нематериального, неявного характера. Например, покупатели заявляют жалобы на «присутствие запаха в холодильнике», «скрип, издаваемый новой обувью», «появление аллергии и расчесов в результате ношения новых брюк», «посторонний звук, издаваемый ноутбуком» и т. д. Приведите пять-шесть аналогичных примеров из судебной практики. Можно ли в указанных случаях говорить о наличии в товаре недостатков? Какими правами наделен потребитель в таких ситуациях?"

3. Гражданин Я. обратился в суд с иском о защите прав потребителей, пояснив следующее. Я. в фермерском хозяйстве приобрел корову для личных нужд с целью получения приплода и молока. Однако после осмотра коровы ветеринаром выяснилось, что корова больна. Выявленная болезнь исключает получение от нее приплода, а употребление полученного от нее молока может нанести вред здоровью. Я. обратился в фермерское хозяйство с претензией о возврате денежных средств, уплаченных за корову. Фермер денежные средства возвращать отказался, мотивируя свою позицию тем, что указанные правоотношения не являются потребительскими.

Распространяется ли на возникшие правоотношения действие законодательства о защите прав потребителей? Можно ли считать корову товаром, указывая при этом на наличие в ней недостатков? Как разрешит дело суд?

4. Используя действующее законодательство, а также учебные, справочные и научные работы из общего и тематического списка литературы, составьте таблицу «Виды ответственности в сфере защиты прав потребителей».

Характеристика	Уголовно-правовая ответственность	Административная ответственность	Гражданско-правовая ответственность
Понятие			
Нормативное закрепление			
Признаки			
Особенности			
Формы			
Основания наступления			
Основания освобождения от ответственности			

5. Проанализируйте действующее законодательство, Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ, Правила продажи отдельных видов товаров, четыре-пять научных работ по вопросам правового регулирования досудебной защиты прав потребителей и ответьте на вопросы:

- 1) обязателен ли по общему правилу досудебный претензионный порядок;
- 2) какими нормативно-правовыми актами предусматривается обязательное соблюдение досудебного претензионного порядка;
- 3) какое значение для потребителя имеет соблюдение досудебного претензионного порядка;
- 4) ответ предпринимателя на претензию — его право или обязанность?;

5) какую ответственность несет предприниматель за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке;

6) назовите основные проблемы, связанные с реализацией прав потребителей на досудебном этапе.

6. Изучите особенности структуры и оформления претензии и на основе анализа соответствующей литературы и действующих нормативно-правовых актов составьте следующую таблицу."

Элементы претензии	Требования к содержанию
Реквизиты	
Сведения о товарах, работах, услугах	
Описание возникших проблем	
Заявляемые требования	
Правовое обоснование	
Приложения	

7. Гражданин Р. отправил в магазин «Эльдорадо» претензию, в которой просил устранить недостатки приобретенного холодильника. Магазин на претензию потребителя не ответил. Р. подал в суд иск о защите прав потребителей, в котором просил расторгнуть с ответчиком договор, а также взыскать с него денежную сумму стоимости товара, неустойку, компенсацию морального вреда. Однако суд отказал в удовлетворении исковых требований потребителя, указав на то, что в порядке досудебного обращения к ответчику в претензии были заявлены совсем иные требования.

Оцените законность и обоснованность вынесенного судом решения. Как следует разрешить данное дело? Изменится ли решение задачи, если гражданин Р. вступит в претензионные правоотношения по поводу расторжения договора о реализации туристского продукта?

8. Какими нормативно-правовыми актами устанавливаются общие и специальные требования к качеству товаров, работ, услуг? Проведите анализ таких нормативно-правовых актов и составьте следующую таблицу:"

Нормативно-правовой акт	Нормы качества товаров, работ, услуг	Обязательность установленных требований	Примеры товаров, работ и услуг

9. Перечислите обязательные требования к качеству пищевых продуктов, закрепленные в Федеральном законе от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Проанализируйте гл. IV «Общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов» указанного закона. Приведите примеры новостей или примеров из судебной практики, в которых рассматриваются споры или резонансные дела, связанные с качеством пищевых продуктов."

10. Схематически изобразите: а) систему нормативно-правовых актов и иных документов, в которых содержатся нормы и правила по обеспечению качества товаров, работ, услуг;

б) систему органов государственной власти и управления по контролю и надзору в области обеспечения качества и безопасности товаров, работ, услуг.

10. Проведите анализ проблем обеспечения качества отдельных видов услуг на законодательном, нормативном, договорном и доктринальном уровнях. К примеру, понятие качества медицинских услуг содержится в Федеральном законе от 21.11.2011 №

323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», тогда как проблема обеспечения качества туристских, юридических и иных услуг разрешается только на договорном и доктринальном уровнях. В качестве примеров для анализа можно взять следующие услуги: медицинские, гостиничные, бытовые, жилищные и коммунальные услуги, страховые, транспортные, социальные.

11. В статье 16.1 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» установлен перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента. К таким документам относятся:

- а) национальные стандарты Российской Федерации;
- б) своды правил;
- в) международные стандарты;
- г) региональные стандарты;
- д) региональные своды правил;
- е) стандарты иностранных государств и своды правил иностранных государств при условии регистрации указанных стандартов и сводов правил в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.

Являются ли обязательными для исполнителей, изготовителей и продавцов указанные документы по стандартизации? Какие цели, функции и задачи выполняют национальные стандарты? Приведите примеры национальных стандартов, устанавливающих требования к качеству товаров, работ, услуг. Применяются ли в России международные стандарты, стандарты и своды правил иностранных государств в области качества товаров, работ, услуг?"

12. Изучите постановление Правительства РФ от 22.11.2000 № 883 «Об организации и проведении мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения» и ответьте на следующие вопросы:

- 1) в каких целях проводится мониторинг качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения, какие задачи он призван разрешать;
- 2) каков порядок организации и проведения мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения;
- 3) в компетенцию каких органов государственной власти входят вопросы организации и проведения мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения;
- 4) приведите несколько примеров из реальной жизни и судебной практики, связанных с проведением подобного мониторинга.

5. Возможны ли ситуации, когда понятие качества товаров, работ, услуг будет совпадать по содержанию с их безопасностью? Приведите соответствующие примеры. Могут ли гарантийный срок, срок службы и срок годности реализовывать не только право потребителя на безопасность, но и право потребителя на надлежащее качество товаров? Приведите примеры товаров, сроки гарантии, службы и годности которых свидетельствуют об уровне их качества."

13. Гражданин Я., приобретая в магазине «Пятерочка» бутылку лимонада, обратил внимание на этикетку, на которой была представлена следующая информация: «Вкусно как в детстве. Лимонад изготовлен по советским стандартам». Однако на обратной стороне этикетки указано: «Сделано по ГОСТ 28188-2014». Покупатель обратился к сотруднику магазина с вопросом о том, почему они вводят людей в заблуждение такой информацией, мотивируя свои слова тем, что на этикетке указан российский ГОСТ на безалкогольные напитки, а не ГОСТ, действовавший во времена СССР. Сотрудник магазина сказал: «Все вопросы к производителю, а мы только продаем.

Есть ли в указанной ситуации признаки вины производителя, продавца? Можно ли говорить о том, что дефекты в реализации права потребителя на получение необходимой

и достоверной информации о товаре порождают нарушения в реализации его права на приобретение товара надлежащего качества? Как бы вы разрешили возникший спор?"

15. Гражданин Р. позвонил в службу «Алло-такси» для вызова такси. Диспетчер предложил гражданину выбрать предпочтительный для него тариф из имеющихся трех — «Эконом», «Стандарт», «Комфорт». Р. попросил диспетчера рассказать о том, что входит в каждый тариф, и уточнить, в чем между ними заключаются различия. В результате Р. выбрал тариф «Стандарт». При подаче машины гражданин выяснил, что вопреки информации, полученной от диспетчера, была подана модель автомобиля отечественного производства, у которого, к тому же, объем багажного отделения не соответствовал габаритам имеющегося багажа. Р. отказался от заказа, после чего с его банковской карты были сняты 250 руб. за вызов машины и время ожидания в 12 мин. При этом диспетчер пояснил, что требования к качеству услуг определяет сама служба такси.

Какие объективные критерии качества оказания услуг могут быть использованы для обоснования различий между вышеназванными тарифами? Разрешите вопрос о правомерности списания денежных средств с банковской карты Р. Имеет ли право служба такси устанавливать свои критерии и требования к качеству оказываемых услуг

5.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета. Задание на зачет состоит из задачи и теоретического вопроса. На зачете студент может набрать максимум 30 баллов.

Вопросы к зачёту и экзамену

1. Категориальное значение термина «качество».
2. Понятие, аспекты и основные свойства качества закона.
3. Критерии определения качества закона. Уровни качества закона.
4. Требования, предъявляемые к качеству продукции
5. Механизм регулирования качества в организациях
6. Основное назначение и применение ФЗ «О защите прав потребителей»
7. Основное назначение и применение ФЗ «О техническом регулировании»
8. Основное назначение и применение ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
9. Деятельность государственных органов по защите прав потребителей
10. Муниципальная, общественная и судебная защита прав потребителей
11. Функции и полномочия органов МВД по защите прав потребителей
12. Роль и назначение государственных инспекций и лицензионных комиссий по обеспечению прав потребителей
13. Судебная защита прав потребителей
14. Политика Европейского Союза по оценке соответствия
15. Европейский регулируемый сектор сертификации
16. Национальные системы сертификации за рубежом
17. Цели международной стандартизации
18. Стандартизация в рамках Европейского союза (ЕС)
19. Национальная стандартизация в развитых странах
20. Перспективные задачи ИСО. Работа Совета ИСО.
21. Порядок разработки международных стандартов.
22. Основное назначение международных стандартов
23. Международные стандарты систем экологического менеджмента ISO 14000

24. Системы экологического менеджмента
25. История создания МЭК. Основные объекты стандартизации МЭК
26. Состав МЭК. Стандарты МЭК.
27. Международные и региональные организации, участвующие в работах по стандартизации.
28. Научно-технические общества и консорциумы, участвующие в работах по международной стандартизации
29. Национальные организации, участвующие в работах по международной стандартизации
30. Роль стандартизации в системе технического регулирования в Российской Федерации.
31. Международная сертификация продукции
32. Политика ЕС в области качества. Основные принципы и цели политики по качеству
33. Европейская программа качества - EQP (European Quality Programm).
34. Законодательство по сертификации за рубежом.
35. Сертификация в зарубежных странах.
36. Деятельность ИСО в области сертификации.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

6.1 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Контролируемые компетенции (часть компетенций)	Результаты обучения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результатов	Оценочные средства
Способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-10)	31 Знать нормативные правовые акты, методические материалы по метрологии, стандартизации и сертификации	Перечисление основных нормативных документов по стандартизации, включая государственные, региональные и международные стандарты, Правила и Рекомендации, основных правовых актов по метрологии и законы по сертификации	Коллоквиум, тестирование, зачет, экзамен
	33 Знать методы и средства контроля качества продукции, правила проведения контроля и испытаний	Изложение методов контроля качества продукции и используемых при этом средств измерений. Перечисление правил проведения контроля в зависимости от типа производства, а также правил обработки экспериментальных данных.	Коллоквиум, тестирование, зачет, экзамен
	У1 Уметь применять контрольно-измерительную технику для контроля качества	Выбор контрольно-измерительной техники и	Коллоквиум, тестирование, зачет, экзамен, лабораторная работа

	<p>продукции В1 Владеть навыками работы на контрольно-измерительном оборудовании и выбора средств измерений</p> <p>В3 Владеть методами составления и расчёта размерных цепей в зависимости от способа достижения точности замыкающего звена</p>	<p>наладка схемы измерения в зависимости от контролируемого параметра, определяющего качество продукции. Работа на контрольно-измерительном оборудовании при измерении различных линейных и угловых размеров детали. Владение навыками выбора средств измерений в зависимости от типа производства</p> <p>Составление линейной размерной цепи с параллельными звеньями в зависимости поставленной задачи. Выполнение расчёта размерной цепи при решении прямой и обратной задачи для различных типов производства</p>	<p>Практическое занятие, лабораторные работы, курсовое проектирование, коллоквиум, зачет, экзамен</p> <p>Практическое занятие, курсовое проектирование, коллоквиум, зачет, экзамен</p>
<p>Способностью организовывать работы по подтверждению соответствия продукции и систем управления качеством (ПКв-1)</p>	<p>32 Знать основные закономерности измерений, методов и средств обеспечения единства измерений</p> <p>34 Знать порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов</p> <p>У2 Уметь пользоваться современными средствами вычислительной техники при обработке результатов измерений</p> <p>У3 Уметь оформлять графическую и текстовую конструкторскую документацию в соответствии с требованиями</p>	<p>Перечисление постулатов метрологии, причин, обуславливающих появление различных видов погрешности при измерении, методов и средств обеспечения единства измерений</p> <p>Изложение последовательности разработки стандартов от момента подачи заявки на её разработку и до её аннулирования.</p> <p>Работа на компьютере и использованием различных программ при обработке результатов измерений, выполнения чертежей, составление спецификаций и оформление расчётно-пояснительной записки</p> <p>Разработка чертежей общего вида, сборочных чертежей узлов и спецификаций к ним. Разработка рабочих чертежей деталей. Оформление расчетно-пояснительной записки курсовых и дипломных проектов</p>	<p>Коллоквиум, тестирование, зачет, экзамен</p> <p>Коллоквиум, Тестирование, зачет, экзамен</p> <p>Практическое занятие, курсовое проектирование, коллоквиум, зачет, экзамен</p> <p>Практическое занятие, курсовое проектирование, коллоквиум, зачет, экзамен</p>

	ЕСКО B2 Владеть навыками обработки экспериментальных данных и оценки точности измерений	Владение навыками статистической обработки результатов наблюдений, полученных при различных видах измерений. Оценивание погрешности измерений	Практическое занятие, лабораторные работы, курсовое проектирование, коллоквиум, зачет, экзамен
--	---	---	--

6.2. Шкала оценивания планируемых результатов обучения

6.2.1. Текущий и рубежный контроль

В рамках текущего и рубежного контроля по дисциплине студент может набрать до 70 баллов. Распределение баллов приведено в таблице.

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
3, 4	Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение лабораторных и практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Удовлетворительные показатели по коллоквиумам и тестированиям.	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Хорошие показатели по коллоквиумам и тестированиям.	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита лабораторных и практических работ. Высокие показатели по коллоквиумам и тестированиям.

6.2.2. Промежуточная аттестация

Оценка результатов освоения учебной дисциплины в 3 семестре проводится по следующей шкале, применяемой на зачете:

Семестр	Шкала оценивания	
	Не зачтено (36-60 баллов)	Зачтено (61-100 баллов)
3	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачёте не ответил на теоретический вопрос и не решил задачу.	Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный (частичный) ответ на теоретический вопрос и частично (полностью) решил задачу. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный ответ на один вопрос или решил задачу. Студенту, имеющему 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, выставляется отметка «зачтено» без сдачи зачёта.

Оценка результатов освоения учебной дисциплины в 4 семестре проводится по шкале, используемой на экзамене:

Семестр	Шкала оценивания			
	Неудовлетворительно (36-60 баллов)	Удовлетворительно (61-80 баллов)	Хорошо (81-90 баллов)	Отлично (91-100 баллов)
4	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене не дал полного ответа ни на один вопрос. Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ только на один вопрос	Студент имеет 36-50 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос или частично ответил на оба вопроса. Студент имеет по итогам текущего и рубежного контроля 61-70 баллов на экзамене не дал полного ответа ни на один вопрос.	Студент имеет 51-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй. Студент имеет 61 – 65 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично ответил на второй. Студент имеет 66-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене) дал полный ответ только на один вопрос.	Студент имеет 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй.

На защите курсовой работы студент может набрать 30 баллов.

Для оценки защиты курсовых работ используется следующая схема:

Объект оценки	Критерии	Максимальный балл
Оформление работы	Соответствует полностью требованиям	10
	Соответствует частично требованиям	5
	Не соответствует требованиям	0
Оценка на защите	Владеет материалом	20
	Частично владеет материалом	10
	Не владеет материалом	0

Шкала соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам для оценивания курсовой работы

Рейтинговая оценка (в баллах)	Оценка по пятибалльной шкале
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
61-80	«удовлетворительно»
менее 61	«неудовлетворительно»

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Защита прав потребителей в Российской Федерации [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ С.Д. Людвиг [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2008.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21272.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Ларина И.Л. Стандартизация в свете Федерального закона 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ларина И.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64346.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Смирнов В.Г. Стандартизация и качество продукции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Смирнов В.Г., Капица М.С., Чиркун И.Э.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2016.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67739.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7.2. Дополнительная литература

1. Никифоров А. Д. Метрология, стандартизация, сертификация: Учеб. пособие.- М.: Изд-во "Высшая школа", 2002. -422с.

2. Марков А. А. Метрологическое обеспечение в машиностроении: Учебник.- М.: Изд-во "Станкин", 1995. -486с.

3. Берновский Ю.Н. Стандартизация: учебное пособие / Ю.Н. Берновский. – М.: ФОРУМ, 2012. – 368 с.

4. Сергеев А.Г., Латышев М.В. Сертификация: Учебное пособие для студентов вузов. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Логос, 2002. – 264 с.

5. Шишкин И.Ф. Теоретическая метрология: Учеб. для вузов. – М.: Изд-во стандартов, 1991. – 471 с.

6. Яхутлов М.М. и др. Метрология, стандартизация и сертификация. Решение задач: Учебное пособие / Под. ред. М.М. Яхутлова. – Нальчик: Каб.-Балк. ун-т, 2007. – 217с.

7.3. Периодические издания

1. Журнал «Стандарты и качество».
2. Журнал «Методы оценки соответствия».
3. Журнал «Измерительная техника».
4. Журнал «Метрология».
5. Журнал «Сертификация».
6. Журнал «Мир стандартов».

7.4. Интернет-ресурсы

<http://ru.wikipedia.org/wiki> - Защита прав потребителей

<http://www.pravo.vuzlib.org> - Понятие качества закона и параметры, его определяющие

<http://www.grandars.ru> - Правовые, нормативные и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности

7.5 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. <http://www.diss.rsl.ru> – ЭБД РГБ - Электронные версии полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки.
2. <http://www.scopus.com> – Sciverse Scopus издательства «Эльзевир. Наука и технологии». Реферативная и аналитическая база данных
3. <http://elibrary.ru> – Электронная библиотека научных публикаций.
4. <http://polpred.com> – Обзор СМИ России и зарубежья. Полные тексты+ аналитика из 600 изданий по 53 отраслям
5. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
6. <http://www.consultant.ru/> - справочно-правовая система Консультант Плюс
7. <http://www.garant.ru> - СИС «Гарант».

7.8. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

Продукты MICROSOFT (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS AcademicEdition Enterprise) подписка (Open Value Subscription) № V 2123829, **Kaspersky Endpoint Security** Стандартный Russian Edition № лицензии 17E0-180427-050836-287-197, **Acrobat Reader**, **WinRaR**

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях (аудиториях) для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

Для самостоятельной работы обучающихся имеются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Лабораторные работы, проводятся в специализированных компьютерном классе с современным компьютерным оборудованием, использующим в процессе обучения студентов программное обеспечение, прописанное в п. 7.6.

Материальное обеспечение лабораторных занятий

№№ лаб. раб.	Материальное обеспечение
1.	1. Штангенциркуль ШЦ – 125 (ГОСТ 166 – 89). 2. Штангенглубиномер (ГОСТ 163 – 90) 3. Штангенрейсмус (ГОСТ 164 – 90) 4. Штангензубомер (ГОСТ 568 – 81) 5. Детали различных конструктивных исполнений.
2.	1. Микрометр МК – 50 (ГОСТ 6507 – 66). 2. Микрометрический глубиномер (ГОСТ 7470 – 92). 3. Микрометрический нутромер (ГОСТ 9244 – 75). 4. Детали различных конструктивных исполнений.
3.	1. Двойной микроскоп МИС – 11. 2. Профилограф – профилометр мод. 201 3. Призма опорная (ГОСТ 12195 – 66). 4. Детали, имеющие различную степень шероховатости.
4.	1. Штангенциркуль ШЦ – 1 (ГОСТ 166 – 89). 2. Микрометр МК – 50 (ГОСТ 6507 – 66). 3. Резьбомер. 4. Стойка для микрометра. 5. Комплект калиброванных проволоочек. 6. Инструментальный микроскоп мод. ММИ – 2. 7. Резьбовый микрометр с набором вставок. 8. Резьбовое изделие.
5.	1. Угломер конструкции Кушникова. 2. Угломер конструкции Семенова. 3. Синусная линейка. 4. Плоскопараллельные концевые меры длины. 5. Штангенциркуль 6. Универсальный штатив с индикаторной головкой. 7. Поверочная плита. 8. Конусный калибр или деталь с конической поверхностью.
6.	1. Малый инструментальный микроскоп мод. ММИ – 2. 2. Штангенциркуль. 3. Резьбомер. 4. Резьбовое изделие.
7.	1. Вертикальный оптиметр. 2. Набор концевых плоскопараллельных мер длины. 3. Набор принадлежностей к концевым мерам. 4. Пробки гладкие.
8.	1. Плоскопараллельные концевые меры длины. 2. Принадлежности к концевым мерам длины. 3. Калибры гладкие. 4. Скобы жесткие и регулируемые. 5. Стойка для крепления скоб.

9.	1. Набор концевых плоскопараллельных мер длины. 2. Скоба с отчётным устройством. 3. Стойка для крепления скобы. 4. Контролируемые детали.
10.	1. Миниметр. 2. Калибр гладкий (пробка). 3. Набор концевых плоскопараллельных мер длины.
11.	1. Резьбомер метрический. 2. Резьбовой калибр-пробка. 3. Рычажный микрометр (ГОСТ 4381-87). 4. ГОСТ 16093-81. Резьба метрическая. Допуски. 5. ГОСТ 1475-88. Проволочки и ролики. Технические условия.
12.	1. Нутромер индикаторный (ГОСТ 868-82). 2. Индикатор часового типа (ГОСТ 577-68). 3. Струбины с концевыми мерами длины в сборе. 4. Детали, подлежащие измерению.

9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.