




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		УТВЕРЖДАЮ	
Руководитель ОПОП 	О.В. Исламова	Директор института 	Н.В. Черкесова
« 31 »	08	« 31 »	08
2022 г.		2022 г.	



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Нормативно-правовая база управления качеством»**

Направление подготовки  
27.04.02 Управление качеством

Магистерская программа  
«Системы менеджмента качества»

Форма обучения  
очная

Нальчик 2022

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обязательной части студентам направления 27.04.02 Управление качеством очной формы обучения во 2 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» (уровень магистратуры), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2020 г. № 947

## Содержание

		с.
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 текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
6	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности).....	17
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....	18
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	20
9	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20
.....		

## **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 документации по качеству

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Нормативно-правовая база управления качеством» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством.

## **3 Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций и индикаторов их достижения в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

ОПК-3.2 Применяет знания в сфере управления качеством для совершенствования деятельности организации

ОПК-9.1 Руководит созданием методических и нормативных документов в области управления качеством в соответствии с установленными требованиями

ОПК-9.2 Разрабатывает методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству

ПКС-1.2 Формирует план мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- основные термины и определения в области законодательства по качеству и подтверждения соответствия;
- законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений
- 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;
- анализировать нормативно-техническую документацию в области управления качеством (менеджмента качества) производства продукции (работ, услуг)
- изыскивать 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 дисциплины (модуля)****4.1 Содержание дисциплины**

№ п п	Наименование раздела	Содержание раздела	Формируемая компетенция (часть компетенции)	Оценочные средства
1	2	3		4
1	Качество закона	Понятие качества закона и параметры его определяющие. Свойства закона. Уровни качества закона.	<b>ОПК-3.2</b>	КР, Т, З, ПР
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.	<b>ОПК-9.1</b> <b>ОПК-9.2</b>	КР, Т, З, ПР
3	Законы, регулирующие области обеспечения качества и безопасности продукции	ФЗ «О защите прав потребителей». ФЗ «О техническом регулировании».	<b>ПКС-1.2</b> <b>ОПК-9.1</b>	КР, Т, З, ПР
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.	<b>ОПК-9.1</b>	КР, Т, З, ПР
5	Международная и национальная системы подтверждения качества продукции	Политика Европейского Союза по оценке соответствия. Европейский регулируемый сектор сертификации. Национальные системы сертификации	<b>ОПК-9.1</b> <b>ОПК-9.2</b>	КР, Т, З, ПР
6	Международная стандартизация	Цели международной стандартизации Стандартизация в рамках Европейского союза. Национальная стандартизация	<b>ОПК-3.2</b>	КР, Т, З, ПР

		в развитых странах. Международные стандарты		
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.	<b>ОПК-9.1</b> <b>ОПК-9.2</b>	КР, Т, З, ПР
8	Законодательство по сертификации 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.	<b>ОПК-9.1</b> <b>ОПК-9.2</b>	КР, Т, З, ПР

**КР-** контрольная работа, **Т-** тестирование, **З** - зачет, **ПР-** практическая работа

#### 4.2 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов)

Вид работы	Трудоемкость дисциплины
	2 семестр
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>
<b>Аудиторная работа:</b>	<b>51</b>
<i>Лекции (Л)</i>	17
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	34
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>120</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	-
Реферат (Р)	20
Эссе (Э)	-
Самостоятельное изучение разделов	50
Контрольная работа (К)	-
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.),	50
<b>Контроль</b>	<b>9</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен)</b>	зачет

#### 4.3 Лекционные занятия

№пп	Тема
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 Практические занятия

№ 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 защите прав потребителей». Значение закона
5	ФЗ «О техническом регулировании». Значение закона
6	ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"
7	Защита прав потребителей
8	Защита прав потребителей при продаже товаров
9	Общественная и судебная защита прав потребителей.
10	Основные параметры ФЗ «О защите прав потребителей»
11	Международные системы подтверждения качества продукции
12	Национальная системы подтверждения качества продукции
13	Стандартизация в рамках Европейского союза (ЕС)
14	Роль стандартизации в системе технического регулирования в Российской Федерации.
15	Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН. Европейская экономическая комиссия ООН. Всемирная торговая организация (ВТО)
16	Основные объекты стандартизации МЭК. Стандарты МЭК. Состав МЭК
17	Европейская программа качества - EQP (European Quality Programm).
18	Нормативно-правовая база по сертификации в России.

#### 4.6 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 текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

#### 5.1. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Качество усвоения программного материала дисциплины производится в рамках балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости студентов КБГУ в форме текущего рубежного и промежуточного контроля.

Письменные контрольные работы посвящены решению ключевых задач и проводятся 3 раза в семестре (перед каждым подведением итогов по рейтинговой системе).

Для текущего контроля успешности обучения используются разработанные на кафедре аттестационные педагогические измерительные материалы для компьютерного тестирования (тестовые задания) по дисциплине. Содержание тестов охватывает все разделы дисциплины.

#### Тесты

1. **Введение технического регулирования в РФ свидетельствует о том, что:**
  - a. Создана обязательная сертификация;
  - b. Технические регламенты приобретают статус законов;
  - c. Вопросы ответственности о подтверждении соответствия перекладываются непосредственно на изготовителя продукции
2. **Форма обязательного подтверждения соответствия продукции - это**
  - a. Декларирование соответствия;
  - b. Добровольная сертификация;
  - c. 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 ...**

- A) исполнительное бюро
- B) технические комитеты
- C) испытательные лаборатории

**12. К основным этапам процесса сертификации относятся ...**

- A) ведение реестра сертифицированных объектов
- B) посещение предприятия экспертами по сертификации
- B) сертификация СМК предприятия

**13. Цель унификации явлений, объектов или понятий:**

- A. Уменьшить число типов или других разновидностей изделий до числа, достаточного для удовлетворения существующих в данное время потребностей
- B. 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

### **Темы рефератов**

- 1. Недостаток товара: понятие и виды.
- 2. Права потребителя при наличии в товаре существенного недостатка.
- 3. Сроки устранения недостатков и замены некачественного товара.
- 4. Правоотношения потребителей с сервисными центрами.
- 5. Порядок расторжения договора розничной купли-продажи.
- 6. Права потребителя при продаже товаров в рассрочку и кредит.
- 7. Наиболее частые нарушения прав потребителей на информацию
- 8. Процедуры приостановления производства товаров и отзыва их с рынка.
- 9. Порядок и сроки удовлетворения требований потребителя при приобретении им товаров ненадлежащего качества.
- 10. Правоприменительная практика по делам о защите прав потребителей товаров ненадлежащего качества."
- 11. Виды сроков в правоотношениях с участием потребителей.
- 12. Виды неустоек в правоотношениях с участием потребителей.
- 13. Основания наступления ответственности продавца, исполнителя, изготовителя в форме штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.
- 14. Ответственность изготовителя, исполнителя, продавца за действия (бездействие) третьих лиц."
- 15. Договор возмездного оказания услуг.
- 16. Защита прав потребителей в случае причинения вреда в результате ненадлежащей рекламы товаров, работ, услуг.
- 17. Договор подряда в отношениях с участием потребителей.
- 18. Защита прав потребителей финансово-кредитных услуг.
- 19. Защита прав потребителей работ по техническому обслуживанию.

20. Правоотношения из договоров долевого участия в строительстве.
21. Правила и особенности оказания отдельных видов услуг (по выбору студента: медицинские, ветеринарные, туристские, гостиничные, коммунальные, бытовые, образовательные, страховые, транспортные, социальные, риелторские, общественного питания, почтовой и иной связи)."
22. Понятие и правовая природа досудебной защиты прав потребителей.
23. Сроки урегулирования требований потребителя на досудебном этапе.
24. Роль экспертиз на досудебном этапе разрешения конфликтов.
25. Примириительные процедуры в сфере защиты прав потребителей.
26. Медиативное соглашение: правовая природа, заключение, исполнение.
27. Третейское разбирательство в сфере защиты прав потребителей."
28. Защита прав потребителей на безопасность товаров, работ, услуг. 2. Способы обеспечения безопасности товаров, работ, услуг. 3. Лицензирование как элемент системы обеспечения безопасности товаров, работ, услуг.
29. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.
30. Установление сроков службы и сроков годности на товары.
31. Формы подтверждения соответствия товаров, работ, услуг.
32. Законодательные гарантии права потребителя на товары, работы, услуги надлежащего качества.
33. Соблюдение требований к качеству товаров, продаваемых по образцам.
34. Правовое регулирование обеспечения качества пищевых продуктов.
35. Техническое регулирование как гарант качества товаров и услуг.
36. Знак соответствия при обязательной сертификации."

### **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

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

Компетенция (часть компетенции)	Результаты обучения (объекты оценивания)	Оценочные средства
ОПК-9.1 Руководит созданием методических и нормативных документов в области управления качеством в соответствии с установленными требованиями	Знает основные термины и определения в области законодательства по качеству и подтверждения соответствия;	практическое занятие, тестирование, контрольная работа, зачет
	Умеет применять на практике основы правового регулирования стандартизации и управления качеством продукции (товаров, работ, услуг);	практическое занятие, контрольная работа, зачет
	Владеет навыками применения законов в области качества в профессиональной деятельности и при анализе проблем качества;	практическое занятие, контрольная работа, зачет
ПКС-1.2 Формирует план мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий	Знает основные нормы законодательства в области качества, технического регулирования, защиты прав потребителей	практическое занятие, тестирование, контрольная работа, зачет
	Умеет изъяснять требования законов в области качества и подтверждения соответствия	практическое занятие, контрольная работа, зачет
ОПК-9.2 Разрабатывает методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству	Знает 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;	практическое занятие, тестирование, контрольная работа, зачет
	Умеет разбираться в требованиях нормативных документов законодательству в области качества и подтверждения соответствия;	практическое занятие, контрольная работа, зачет
	Владеет навыками работы с литературой в области качества и подтверждения соответствия.	практическое занятие, контрольная работа, зачет
ОПК-3.2 Применяет знания в сфере управления качеством для совершенствования деятельности организации	Знает законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений	практическое занятие, контрольная работа, зачет
	Умеет изъяснять требования законов в области качества и подтверждения соответствия.	практическое занятие, контрольная работа, зачет

### 6.2.1 Текущий и рубежный контроль

В рамках текущего и рубежного контроля по дисциплине студент может набрать до 70 баллов

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
2	Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение и защита практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «удовлетворительно».	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «хорошо».	Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита практических занятий. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «отлично».

### 6.2.2 Промежуточная аттестация

Оценка результатов освоения учебной дисциплины во 2 семестре проводится по следующей шкале, применяемой на зачете:

Семестр	Шкала оценивания	
	Не зачтено (36-60 баллов)	Зачтено (61-100 баллов)
2	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) выполнил практическое задание. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на зачете дал полный ответ на один вопрос или выполнил практическое задание. Студенту, имеющему 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, выставляется отметка «зачтено» без сдачи зачёта.

## 7 Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

### 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. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» №129-ФЗ от 08.08.01г.
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
4. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании».
1. 5. ГОСТ Р 51705.1-2001. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП.
2. Справочно-информационные системы «Консультант Плюс» и «Гарант»

## **7.3 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

## **7.4 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

## **7.5 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий**

— Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз 4.0», Модуль поиска текстовых заимствований «Объединенная коллекция 2020»

- Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС  
Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС
- Редактор изображений AliveColors Business
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition
- Пакет офисного программного обеспечения Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)
- Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal
- Программный пакет внутриорганизационного интранет-портала DeskWork Enterprise
- Программа архиватор 7zip,
- Web Browser – Firefox.
- Пакет для обработки статистических данных R (programming language).
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз 4.0», Модуль поиска текстовых заимствований «Объединенная коллекция 2020»
- Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС  
Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС
- Редактор изображений AliveColors Business
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition
- Пакет офисного программного обеспечения Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)
- Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal
- Программный пакет внутриорганизационного интранет-портала DeskWork Enterprise
- Программа архиватор 7zip,
- Web Browser – Firefox.

## **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.

## **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 невидимого 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.