

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Горский государственный аграрный университет»  
Факультет биотехнологии и стандартизации  
Кафедра стандартизации и сертификации

**УТВЕРЖДАЮ:**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Проректор по УВР  Т.Х. Кабалоев  
« 26 » февраля 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины**  
**Качество товаров и защита прав потребителей Б1.В.01**

Направление подготовки:  
**27.03.01 – Стандартизация и метрология**

Профиль подготовки:  
**Стандартизация и сертификация**

Квалификация выпускника:  
**Бакалавр (академический)**

Владикавказ – 2020

## Содержание рабочей программы дисциплины

<b>1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....</b>	<b>3</b>
<b>2.Место дисциплины в структуре образовательной программы.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Объём дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....</b>	<b>5</b>
<b>4.Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....</b>	<b>14</b>
<b>7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....</b>	<b>14</b>
<b>8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины .....</b>	<b>15</b>
<b>9. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....</b>	<b>16</b>
<b>10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....</b>	<b>16</b>
<b>11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....</b>	<b>18</b>
<b>12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....</b>	<b>21</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>	<b>23</b>

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

**Цель** дисциплины «Качество товаров и защита прав потребителей» - формирование теоретических знаний и практических навыков в комплексе мер по повышению конкурентоспособности продукции, а также важнейшими аспектами защиты прав потребителей.

### **Задачи** дисциплины:

- формирование базовых знаний по методологии системного подхода, применяемого при исследовании, проектировании и создании продукции;
- получение теоретических знаний и практических навыков планирования качества с помощью различных методов;
- формирование представлений о том, что управление качеством является инструментом достижения целей предприятия в области повышения конкурентоспособности выпускаемой продукции.
- рассмотрение основных понятий законодательства о защите прав потребителей;
- рассмотрение основных положений законодательства о защите прав потребителей.

### **Требования к результатам освоения дисциплины**

В процессе освоения курса «Качество товаров и защита прав потребителей» студенты должны:

#### **Знать:**

- основные цели и задачи управления качеством продукции;
- методы оценки уровня качества продукции;
- основные понятия в области защиты прав потребителей;
- формы доведения информации до потребителей;
- виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.

#### **Уметь:**

- анализировать российское законодательство в области защиты прав потребителей;
- анализировать вопросы защиты прав потребителей при продаже товаров;
- анализировать вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг;
- анализировать возможности организации защиты и восстановления нарушенных прав потребителей.

#### **Владеть:**

- методологией анализа и синтеза общих и частных систем и методах их оптимизации;
- навыками разработки и проведения контроля качества и анализа его результатов для принятия управленческих решений на различных стадиях жизненного цикла продукции.
- навыками предъявления и рассмотрения требований потребителей, по поводу качества приобретаемого товара;

- навыками поведения потребителей в условиях нарушения их прав при выполнении работ и оказании услуг;
- способами доведения информации до потребителей.

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью участвовать в практическом освоении систем управления качеством (ПК-10);
- способностью изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области метрологии, технического регулирования и управления качеством (ПК-11).

**2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина **Б1.В.01** – «Качество товаров и защита прав потребителей» относится к вариативной части дисциплин учебного плана подготовки академического бакалавра по направлению подготовки 27.03.01 – Стандартизация и метрология. Профиль подготовки – Стандартизация и сертификация.

**2.1. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ раздела данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин		
		1	2	3
1	Сертификация	*	*	*
2	Основы технического регулирования	*	*	*
3	Стандартизация и сертификация сырья и пищевых продуктов	*	*	*

**3. Объём дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.**

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.01– Качество товаров и защита прав потребителей составляет 9 зачетных единиц (ЗЕ) или 324 часа (ч).

**Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

Виды учебной работы		Всего	Распределение часов по формам обучения		
			Очная		Заочная
			семестр		курс
			3	4	2
<b>1. Контактная работа</b>		<b>148,7</b>	<b>74,35</b>	<b>74,35</b>	<b>34,35</b>
<b>Аудиторная работа:</b> в том числе:					
лекции		<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>16</b>
лабораторные работы		<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>16</b>
практические занятия					
семинарские занятия		-	-	-	-
Курсовая работа (проект), (консультация защита)		-	-	-	-
Контактная работа на промежуточном контроле, в том числе консультации перед экзаменом		<b>4,7</b>	<b>2,35</b>	<b>2,35</b>	<b>2,35</b>
Иная контактная работа					-
<b>2. Самостоятельная работа, всего</b>		<b>126</b>	<b>81</b>	<b>45</b>	<b>283</b>
Подготовка к экзамену к зачету/к зачету с оценкой (контроль)		<b>49,3</b>	<b>24,65</b>	<b>24,65</b>	<b>6,65</b>
Вид промежуточной аттестации		<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>
Общая трудоемкость					
часов		<b>324</b>	<b>180</b>	<b>144</b>	<b>324</b>
Зачетных единиц		<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий**

Содержание лекционного курса дисциплины

**Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

№ п/п	Тема и план лекции	Количество часов		Литература по списку	Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения		
1	2	3	4	5	6
	<b>Раздел 1</b>				
<b>1-2</b>	<b>Основные сведения о качестве продукции*</b> (слайд-презентация) 1. Качество и его значение в современных условиях 2. Сущность качества 3. Моральное старение продукции и оптимизация качества 4. Оценка качества	4	2	1,2, 3,5,6,7,9	ОК-7 ПК-10 ПК-11

3-4	<p><b>Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей</b></p> <p>1. Классификация потребительских ценностей  2. Показатели качества продукции  3. Понятия и термины, используемые в дисциплине  3. Понятие ЖЦП</p>	4	2	1,2, 3,7,9	ОК-7 ПК-10 ПК-11
5-7	<p><b>Качество как объект оценки</b></p> <p>1. Понятие качества товаров  2. Качество и конкурентоспособность.  3. Общая характеристика факторов, обеспечивающих качество товаров.  4. Факторы, формирующие качество товаров.  5. Факторы, способствующие сохранению качества товара.</p>	6	2	1,2, 3,5,9	ОК-7 ПК-10 ПК-11
8-11	<p><b>Контроль качества</b></p> <p>1. Контроль качества товаров на производстве и в торговле.  2. Виды контроля качества.  3. Зависимость контроля качества от жизненного цикла товаров.  4. Характеристика видов контроля качества (входной, операционный, приёмочный).  5. Характеристика видов контроля качества по срокам (непрерывный, периодический, летучий).  6. Характеристика видов контроля качества по полноте охвата.  7. Виды контроля качества по числу ступеней</p>	8	2	1,2, 3,5,9	ОК-7 ПК-10 ПК-11
12-15	<p><b>Номенклатура потребительских свойств товаров и показателей качества</b></p> <p>1. Понятие номенклатуры потребительских свойств и показателей.  2. Назначение товара: функциональное (функциональные свойства), социальное, классификационное и универсальное.  3. Надёжность товаров.  4. Долговечность, показатели долговечности: срок эксплуатации, ресурс.  5. Безотказность, показатели</p>	8	2	1,2, 3,4,5,6,9	ОК-7 ПК-10 ПК-11

	<p>безотказности: средняя наработка до первого отказа, интенсивность отказов, вероятность безотказной работы.</p> <p>6. Ремонтпригодность, показатели ремонтпригодности: вероятность восстановления в заданное время, среднее время восстановления (гарантийного и текущего ремонта, срочного ремонта и ремонта на дому), трудоёмкость ремонта.</p> <p>7. Сохраняемость, показатели сохраняемости: потери, выход товарной (стандартной) продукции, сроки хранения.</p> <p>8. Эргономические свойства товаров: гигиенические, антропометрические, психологические и психофизиологические.</p>				
16	<p><b>Управление качеством продукции и услуг*</b> (слайд-презентация)</p> <p>1. Сущность и принципы управления качеством</p> <p>2. Структурирование функции качества</p> <p>3. Инструменты контроля и управления качеством</p>	2		1,2, 3,5,6,7,9,10	<p>ОК-7</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-11</p>
17-19	<p><b>Экологические и эстетические свойства товаров</b></p> <p>1. Эстетические свойства, комплексные показатели эстетических свойств: информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения. 2. Показатели, раскрывающие комплексные показатели эстетических свойств: внешний (товарный) вид, дизайн.</p> <p>3. Экологические свойства товаров.</p> <p>4. Безопасность потребительских товаров: химическая, радиационная, механическая, электрическая, магнитная, электромагнитная, термическая, санитарно-гигиеническая и противопожарная.</p>	6	2	1,2, 3,4,5	<p>ОК-7</p> <p>ПК-10</p> <p>ПК-11</p>

	<b>Раздел 2</b>				
<b>20</b>	<p><b>Российское законодательство о защите прав потребителей.</b></p> <p>1. Защита прав потребителей в рамках Конституции Российской Федерации. 2. Гражданский Кодекс РФ и Закон РФ “О защите прав потребителей” – основные нормативные акты, определяющие условия реализации и защиты прав потребителей.</p>	2		1,2, 3,4,5	ОК-7 ПК-10 ПК-11
<b>21-23</b>	<p><b>Защита прав потребителей: понятия и основные права потребителей</b></p> <p>1. Понятия законодательства о защите прав потребителей: потребитель, изготовитель, исполнитель, стандарт, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги).</p> <p>2. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.</p> <p>3. Способы определения качества товаров, работ и услуг.</p> <p>4. Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.</p> <p>5. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами.</p>	6	2	1,2, 3,5	ОК-7 ПК-10 ПК-11
<b>24-25</b>	<p><b>Информация для потребителей*</b> (слайд-презентация)</p> <p>1. Понятие информации о товаре, работе, услуге.</p> <p>2. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.</p> <p>3. Формы и способы доведения информации до потребителя.</p> <p>4. Ответственность в случае непредставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (исполнителе, продавце) товара (работы, услуги).</p>	4	2	1,2, 3,4,5	ОК-7 ПК-10 ПК-11



26-27	<p><b>Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления</b></p> <p>1.Требования, предъявляемые к качеству товара</p> <p>2.Право потребителей на качество товара</p> <p>3. Право на информацию об исполнителе и о работах (услугах).</p> <p>4. Особенности заключения публичного договора о выполнении работ (оказании услуг). 5.Недопустимость включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителя.</p>	4		1,2, 3,4	ОК-7 ПК-10 ПК-11
28 - 29	<p><b>Защита прав потребителей при продаже товаров</b></p> <p>1.Права потребителя при покупке товара с недостатками.</p> <p>2. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.</p> <p>3. Расторжение договора купли - продажи. Предоставление товара в безвозмездное пользование. Уплата неустойки.</p> <p>4.Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара. Ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя.</p>	4	2	1,2, 3,4,7	ОК-7 ПК-10 ПК-11
30-32	<p><b>Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг</b></p> <p>1.Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.</p> <p>2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.</p> <p>3.Последствия нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг).</p> <p>4.Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге.</p> <p>5.Смета на выполнение работы (услуги).</p> <p>6.Порядок оплаты выполненной работы (услуги).</p>	6		1,2, 3,4,5	ОК-7 ПК-10 ПК-11

33-36	<b>Государственные и общественные организации по защите прав потребителей</b> 1. Государственная защита прав потребителей. 2. Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа. 3. Статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. 4. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации. 5. Полномочия общественных организаций потребителей. 6. Общественное движение в защиту прав потребителей. 7. Права общественных объединений потребителей их ассоциаций и союзов.	8	2	1,2, 3,4,5,6	ОК-7 ПК-10 ПК-11
	<b>Итого часов:</b>	72	16		

4.2. Содержание лабораторных занятий по дисциплине  
 Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»  
 Таблица 4.2 - Содержание лабораторных занятий по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела, темы лабораторного занятия	Количество часов		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	заочная форма обучения	
1	2	3	4	5
1.	Этапы формирования основополагающих характеристик готовой продукции	4	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11
2.	Классификация и характеристика видов контроля качества	4	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11
3.	Определение функциональных свойств (функционального назначения) для отдельных видов	4		ОК-7 ПК-10

	товаров.			ПК-11
4.	Определение показателей надежности для отдельных видов товаров.	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
5.	Определение показателей гигиенических (эргономических) свойств для отдельных видов товаров.	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
6.	Определение показателей антропометрических (эргономических) свойств для отдельных видов товаров.	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
7.	Определение этапов сбора информации с помощью контрольных листов и контрольных карт статистического управления качеством процесса	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
8.	Определение методики построения <u>причинно-следственной диаграммы</u> (диаграмма Исикавы)	4	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11
9.	Ознакомление с экспертными методами, при помощи которых определяется коэффициент весомости свойств товаров	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
10.	Выбор и анализ номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров, их определяющих используя ГОСТы*(интерактивное занятие - групповая дискуссия, разбор ситуаций на практике)	4	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11
11.	Анализ требований к качеству продукции *(интерактивное занятие - групповая дискуссия, разбор ситуаций на практике)	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
12.	Определение показателей назначения свойств продукции определяющих основные функции и область её применения	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
13.	Определение эстетических показателей продукции характеризующихся информационной выразительностью, рациональностью формы, целостностью композиции, совершенством производственного исполнения продукции и стабильностью ее товарного вида	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
14.	Определение показателей стандартизации и унификации характеризующих насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными частями	4		ОК-7 ПК-10 ПК-11
15.	Определение показателей экологичности характеризующих уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукта	2		ОК-7 ПК-10 ПК-11
16.	Определение показателей безопасности характеризующих особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании и т.д.	2	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11
17.	Нормативно- правовые акты, принимаемые субъектами Российской Федерации, в сфере защиты прав	2	2	ОК-7 ПК-10

	потребителей.			ПК-11
18.	Закон РФ «О защите прав потребителей» (общая характеристика) *(интерактивное занятие - групповая дискуссия, разбор ситуаций на практике)	2	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11
19.	Способы доведения информации до потребителя.	2		ОК-7 ПК-10 ПК-11
20.	Критерии отнесения пищевой продукции к некачественной и опасной. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.	2		ОК-7 ПК-10 ПК-11
21.	Проверка качества и экспертиза товара *(интерактивное занятие - групповая дискуссия, разбор ситуаций на практике)	2		ОК-7 ПК-10 ПК-11
22.	Право потребителей на государственную и общественную защиту своих интересов. Защита прав потребителей органами местного самоуправления. Защита прав потребителей общественными объединениями, их функции, методы работы.	2	2	ОК-7 ПК-10 ПК-11

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

### 5.1. Виды и объем самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Очная форма обучения	Заочная форма обучения	Форма контроля	Формируемые компетенции
1.	Изучение отдельных теоретических тем	40	90	Опрос	ОК-7 ПК-10 ПК-11
2.	Домашние задания, рефераты	40	90	Опрос	ОК-7 ПК-10 ПК-11
3.	Подготовка к лабораторно-практическим занятиям промежуточному контролю	40	113	Опрос	ОК-7 ПК-10 ПК-11
	<b>Всего часов:</b>	126	283		

### 5.2. Задания для самостоятельной работы по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

№ п/п	Наименования разделов, тем	Теоретические вопросы и другие виды заданий по самостоятельной работе	Формируемые компетенции	Контроль выполнения работ
1	2	3	4	5
1.	Сущность качества	1. Сущность качества продукции	ПК-2 ОК-7	Опрос

		2. Методика оценки уровня качества продукции 3. Организация технического контроля на предприятии		
2.	Требования к качеству продукции	1. Обязательные требования 2. Добровольные требования 3. Требования потребителей	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Опрос
3.	Защита прав потребителей	1. Основные положения ФЗ «О защите прав потребителей» 2. Основные положения ФЗ «О техническом регулировании»	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Опрос

### 5.3. Тематика рефератов и докладов по дисциплине

Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
2. Качество товаров и услуг.
3. История создания и развития стандартов серии 9000.
4. Система качества, основанная на принципах ХАССП.
5. Основные термины и понятия в области управления качеством.
6. Основные направления развития управления качеством.
7. ФЗ «О защите прав потребителей».
8. Права и обязанности изготовителя.
9. Право потребителя на безопасность товара.
10. Информация для потребителей.

### 5.4. Перечень учебно-методической литературы для самостоятельной работы по дисциплине

1. Шестопап, Ю. Т. Управление качеством: учебное пособие для вузов / Ю. Т. Шестопап. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 331 с.
2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с.
3. Стандартизация, сертификация и управление качеством. Методическое пособие / М. Ю. Кабулова, Р. Г. Кабисов. - Владикавказ: ФГБОУ ВО "Горский госагроуниверситет", 2013. - 112 с.
4. *Периодические издания - журналы:* Вестник Российской сельскохозяйственной науки; Законодательная и прикладная метрология;

Контрольно – измерительные приборы и системы; Стандарты и качество; Контроль. Диагностика.

**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей» (см. Приложение 1).**

**7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Качество товаров и защита прав потребителей»**

**а) основная литература**

1. Тебекин, А. В. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров / А. В. Тебекин. - М. : Юрайт, 2012. - 371 с. - ISBN 978-5-9916-1872-4.

2. Аристов, О. В. Управление качеством [Текст] : учебник для вузов / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 224 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005652-4.

3. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / Ю. Т. Шестопап [и др.]. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 331 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003321-1.

**б) дополнительная литература**

4. Стандартизация, сертификация и управление качеством [Текст] : для вузов / М. Ю. Кабулова, Р. Г. Кабисов. - Владикавказ : ФГБОУ ВПО "Горский госагроуниверситет", 2013. - 112 с.

5. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Текст] : учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - ISBN 978-5-9916-3091-7.

6. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Текст] : учеб. для вузов / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М. : Дашков и К, 2010. - 336 с. - ISBN 978-5-394-00453-7.

7. Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2010. - 228 с. - ISBN 978-5-394-00163-5.

Косенчук, О. В. Основы управления качеством / О. В. Косенчук, Л. В. Зинич, Е. А. Асташова. — Омск : Омский ГАУ, 2014. — 84 с. — ISBN 978-5-89764-452-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/60689>.

**в) периодические издания - журналы:**

9. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / Учредитель и издатель Общество с ограниченной ответственностью Рекламно-информационное агентство

«Стандарты и качество». – Москва. – 2009-2017. - Выходит ежемесячно.– ISSN 0038-9692. – Текст непосредственный.

10. Пищевая промышленность: научно- производственный журнал / Учредитель и издатель Общество с ограниченной ответственностью «Пищевая промышленность». – Москва. – 2009-2020. - Выходит ежемесячно. - ISSN 0235-2486. – Текст непосредственный.

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

1. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Лань» ([www.e.lanbook.ru](http://www.e.lanbook.ru)).

2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «ИНФРА-М»(<http://znanium.com>).

3. Электронная Библиотечная система BOOK.ru (<http://www.book.ru>).

4. Электронный каталог библиотеки Горского ГАУ созданный на основе системы автоматизации библиотек ИРБИС64([http://78.110.147.2/cgi-bin/irbis64r\\_15/cgiirbis\\_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=GGAU&P21DBN=GGAU](http://78.110.147.2/cgi-bin/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=GGAU&P21DBN=GGAU)).

5. Научная электронная библиотека (<http://elibrary.ru>).

6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru>).

7. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru>)

8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru>).

9. <http://www.stq.ru/>. Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности.

10. <http://www.gost.ru/>. Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии.

11. <http://www.deming.ru/>.

12. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/index.shtml>.

### **9. Организация образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Обучение по дисциплине лиц, относящихся к категории инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В случае возникновения необходимости обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья в Горском ГАУ предусматривается создание специальных условий, включающих в себя использование специальных образовательных программ, методов воспитания, дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания университета и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При получении высшего образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей обучающимся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

Основными формами обучения студентов являются лекции, лабораторные занятия, практические занятия, самостоятельная работа, консультации.

Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

1. Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля (4-5см) для дополнительных записей.

2. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме.

Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

3. Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

4. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

5. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Однако чрезмерное увлечение сокращениями может привести к тому, что со временем в них будет трудно разобраться.

В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. Надо иметь в виду, что изучение и отработка прослушанных лекций без промедления значительно экономит время и способствует лучшему усвоению материала.



Эффективными формами контроля за изучением курса студентами являются консультации. Они используются для оказания помощи студентам при их подготовке к семинарским занятиям, для бесед по дискуссионным проблемам и со студентами, пропустившими семинарские занятия, а также индивидуальной работы преподавателя с отстающими студентами.

#### *Методические указания по работе с литературой*

Особое место среди видов самостоятельной работы занимает работа с литературой, являющаяся основным методом самостоятельного овладения знаниями.

Изучение литературы - процесс сложный, требующий выработки определенных навыков. Поэтому важно научиться работать с книгой. Перечень и объем литературы, необходимой для изучения дисциплины, определяется программой курса и другими методическими рекомендациями.

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения.

В решении всех учебных задач немаловажную роль играют записи, сделанные в процессе чтения книги. Они являются серьезным подспорьем в подготовке к экзаменам, т.к. позволяют включить глубинную память и воспроизводить содержание ранее прочитанной книги.

#### *Методические указания по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа (по В.И. Далу «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной, очно-заочной и заочной.

Самостоятельная работа может быть представлена как средство организации самообразования и воспитания самостоятельности как личностного качества. Как явление самовоспитания и самообразования самостоятельная работа студентов обеспечивается комплексом профессиональных умений студентов, в частности умением осуществлять планирование деятельности, искать ответ на непонятное, неясное, рационально организовывать свое рабочее место и время.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения данного курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в данном комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

<b>Лицензионное программное обеспечение</b>	<b>Кол-во лиц.</b>	<b>Лицензия/договор</b>
Microsoft Office Standard 2007	700	лиц.
Microsoft Windows 7	700	лиц.
Антивирус Касперский	700	лиц.
"Гарант" - информационно-правовое обеспечение	безл.	лиц.

## Электронные ресурсы библиотеки, обеспечивающие реализацию образовательных программ

№	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Адрес сайта	Сведения о правообладателе	№ договора на право использования ЭБС	Срок действия заключенного договора
1	Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Лань»	<a href="http://www.e.lanbook.ru">www.e.lanbook.ru</a>	ООО «Издательство Лань»	Договор №147-19 от 28.03.2019	01.01.2020г. 01.01.2021г.
2	«Сетевая электронная библиотека аграрных вузов».	<a href="http://www.e.lanbook.ru">www.e.lanbook.ru</a>	ООО «Издательство Лань»	Договор № СЭБ НВ-169 от 23.12.2019.	23.12.2019г. (автоматически лонгируется)
3	Электронная библиотечная система (ЭБС) «ЗНАНИУМ»	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>	ООО «ЗНАНИУМ»	Договор № 4678 эбс от 14.09.2020г.	16.09.2020г. 15.09.2021г.
4	Электронная Библиотечная система ВООК.ru	<a href="http://www.book.ru">http://www.book.ru</a>	ООО «КноРус медиа»	Договор № 18501601 от 11.09.2020г.	19.09.2020г. 19.09.2021г.
5	Многофункциональная система «Информио»	<a href="http://wuz.informio.ru">http://wuz.informio.ru</a>	ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре»	Договор № КЮ 497 от 01.06.2020	01.06.2020 15.07.2021
6	Система автоматизации библиотек ИРБИС64	Портал технической поддержки: <a href="http://support.open4u.ru">http://support.open4u.ru</a>	ООО «ЭйВиДи – систем»	Договор № А-4490 от 25/02/216 Договор № А-4489 от 25/02/216 возмездного оказания услуг	25/02/216 бессрочно

7	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	<a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a>	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека»	Договор № 101/нэб/1712 от 03.10.2016.	03.10.2016 (автоматически лонгируется)
---	---	---	--	---------------------------------------	---

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

Лекции и лабораторные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях кафедры стандартизации и сертификации, а также в компьютерном зале факультета биотехнологии и стандартизации.

Оборудование, используемые при реализации рабочей программы по дисциплине:

Для проведения лекционных занятий используется:

### **Аудитория 3.2 с оборудованием:**

1. Мультимедийный проектор Mitsubishi.
2. Экран белый для мультимедиа проектора Screenmedia (2 м).
3. Звуковые колонки Genius.
4. Парты 15 шт.

Для проведения лабораторно–практических занятий используется лаборатория 12.2.11 с оборудованием:

1. Ученическая доска – 1
2. Стулья – 20 шт.
3. Столы – 10 шт.
4. Шкаф – 1
5. Плакаты – 8 шт.
6. Таблицы – 10 шт.
7. Схемы – 5 шт.
8. ГОСТы – 120 шт.

Для проведения занятий в интерактивной форме используется компьютерный класс с оборудованием:

1. Системные блоки amd athlon (tm) iix3 445 3.10 ghz - 10 шт.
2. Монитор benq 17 дюймов. – 10 шт.
3. Системный блок amd athlon (tm) xp 2500+ – 4 шт.
4. Монитор acer 15 дюймов – 4 шт.
5. Проектор acer - 1 шт.
6. Экран белый - 1 шт.
7. Столы компьютерные – 16 шт.
8. Кресла – 16 шт.

### **Используемые лицензионные программы:**

1. Microsoft Windows 7.
2. Microsoft Office Standard 2007.

3. Антивирус Касперский.
4. SunRav TestOfficePro 5.
5. ABBYY FineReader 9.
6. Система проверки заимствований "Антиплагиат".

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

#### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

##### 1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	<b>Основные сведения о качестве продукции</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум
2	<b>Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум
3	<b>Качество как объект оценки</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум Тест
4	<b>Контроль качества</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум Тест
5	<b>Номенклатура потребительских свойств товаров и показателей качества</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум
6	<b>Управление качеством продукции и услуг</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум
7	<b>Экологические и эстетические свойства товаров</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум
8	<b>Российское законодательство о защите прав потребителей.</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум
9	<b>Защита прав потребителей: понятия и основные права потребителей</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум

10	<b>Информация для потребителей</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум Тест
11	<b>Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум Тест
12	<b>Защита прав потребителей при продаже товаров</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум Тест
13	<b>Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг</b>	ОК-7 ПК-10 ПК-11	Экзамен Коллоквиум Тест



1.2. Требования к результатам освоения дисциплины Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

Коды компетенций по ФГОС ВО	Компетенции	Планируемые результаты обучения
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные физические явления и законы.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приобретать новые знания в области техники и технологии, математики, естественных, гуманитарных, социальных и экономических наук.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования основных законов физики, химии и математики в профессиональной сфере.</li> </ul>
ПК-10	Способность организовывать работу малых коллективов исполнителей	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологию;</li> <li>- трудовое законодательство РФ.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать и организовывать работу в коллективах.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организационно-управленческой работы в коллективах производств.</li> </ul>
ПК-11	Способность участвовать в планировании работ по стандартизации и сертификации, систематически проверять соответствие применяемых на предприятии (в организации) стандартов, норм и других документов действующим правовым актам и передовым	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные компьютерные технологии;</li> <li>- порядок планирования работ по стандартизации и сертификации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные компьютерные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять на предприятии (в организации) стандарты, нормы и другие документы действующих правовых актов.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовыми техническими навыками с применением современных информационных</li> </ul>

	тенденциям развития технического регулирования	технологий; - - навыками планирования работ по стандартизации и сертификации.
--	--	--

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1 Уровень сформированности компетенций

№ п/п	Индекс компетенции	Уровень сформированности компетенций		
		Пороговый	Достаточный	Повышенный
		(удовлетворительно)	(хорошо)	(отлично)
1	<b>ОК-7</b> Способность к самоорганизации и самообразованию	<b>Знать:</b> - основные физические явления и законы.	<b>Знать:</b> - основные физические явления и законы.  <b>Уметь:</b> - приобретать новые знания в области техники и технологии, математики, естественных, гуманитарных, социальных и экономических наук.	<b>Знать:</b> - основные физические явления и законы.  <b>Уметь:</b> - приобретать новые знания в области техники и технологии, математики, естественных, гуманитарных, социальных и экономических наук.  <b>Владеть:</b> - навыками использования основных законов физики, химии и математики в профессиональной сфере.
2	<b>ПК-10</b> Способность организовывать работу малых коллективов исполнителей	<b>Знать:</b> - психологию; - трудовое законодательство РФ.	<b>Знать:</b> - психологию; - трудовое законодательство РФ.  <b>Уметь:</b> - планировать и организовывать работу в коллективах.	<b>Знать:</b> - психологию; - трудовое законодательство РФ.  <b>Уметь:</b> - планировать и организовывать работу в коллективах.

				<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организационно-управленческой работы в коллективах производств.</li> </ul>
3	<p><b>ПК-11</b></p> <p>Способность участвовать в планировании работ по стандартизации и сертификации, систематически проверять соответствие применяемых на предприятии (в организации) стандартов, норм и других документов действующим правовым актам и передовым тенденциям развития технического регулирования</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные компьютерные технологии;</li> <li>- порядок планирования работ по стандартизации и сертификации.</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные компьютерные технологии;</li> <li>- порядок планирования работ по стандартизации и сертификации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные компьютерные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять на предприятии (в организации) стандарты, нормы и другие документы действующих правовых актов.</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные компьютерные технологии;</li> <li>- порядок планирования работ по стандартизации и сертификации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные компьютерные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять на предприятии (в организации) стандарты, нормы и другие документы действующих правовых актов.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовыми техническими навыками с применением современных информационных технологий;</li> <li>- навыками планирования работ по стандартизации и сертификации.</li> </ul>

## 2.2. Описание шкалы оценивания сформированности компетенций

№	Оценка	Требования к знаниям
1	«Отлично»	Компетенции освоены полностью
2	«Хорошо»	Компетенции в основном освоены
3	«Удовлетворительно»	Компетенции освоены частично
4	«Неудовлетворительно»	Компетенции не освоены

### 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

3.1 Оценочные средства для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

#### 3.1 Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Экзамен	Экзаменационные вопросы включают материал, охватывающий все разделы программы учебной дисциплины. В процессе экзамена подвергается проверке: усвоение теоретического материала курса, умение правильно оперировать понятиями дисциплины и терминами, уровень знания конкретного материала по управлению качеством	Перечень экзаменационных материалов
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний	Вопросы по темам/разделам дисциплины

		обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
4	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
5	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

### Экзаменационный билет (образец)

ФГБОУ ВО Горский ГАУ

Дисциплина: Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»

#### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Качество и его значение в современных условиях
2. Государственная защита прав потребителей.
3. Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа.

Составитель \_\_\_\_\_ М.Ю. Кабулова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Э.И. Рехвиашвили

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

### **3.2. Вопросы для коллоквиумов по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

#### **Коллоквиум 1**

1. Качество и его значение в современных условиях
2. Сущность качества
3. Моральное старение продукции и оптимизация качества
4. Оценка качества
5. Классификация потребительских ценностей
6. Показатели качества продукции
7. Понятия и термины, используемые в дисциплине
8. Понятие ЖЦП
9. Понятие качества товаров
10. Качество и конкурентоспособность.
11. Общая характеристика факторов, обеспечивающих качество товаров.
12. Факторы, формирующие качество товаров.
13. Факторы, способствующие сохранению качества товара.
14. Контроль качества товаров на производстве и в торговле.
15. Виды контроля качества.
16. Зависимость контроля качества от жизненного цикла товаров.
17. Характеристика видов контроля качества (входной, операционный, приёмочный).
18. Характеристика видов контроля качества по срокам (непрерывный, периодический, летучий).
19. Характеристика видов контроля качества по полноте охвата.
20. Виды контроля качества по числу ступеней
21. Понятие номенклатуры потребительских свойств и показателей.
22. Назначение товара: функциональное (функциональные свойства), социальное, классификационное и универсальное.
23. Надёжность товаров.
24. Долговечность, показатели долговечности: срок эксплуатации, ресурс.
25. Безотказность, показатели безотказности: средняя наработка до первого отказа, интенсивность отказов, вероятность безотказной работы.
26. Ремонтпригодность, показатели ремонтпригодности: вероятность восстановления в заданное время, среднее время восстановления (гарантийного и текущего ремонта, срочного ремонта и ремонта на дому), трудоёмкость ремонта.
27. Сохраняемость, показатели сохраняемости: потери, выход товарной (стандартной) продукции, сроки хранения.
28. Эргономические свойства товаров: гигиенические, антропометрические, психологические и психофизиологические.
29. Сущность и принципы управления качеством
30. Структурирование функции качества
31. Инструменты контроля и управления качеством
32. Эстетические свойства, комплексные показатели эстетических свойств: информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения. 2. Показатели, раскрывающие комплексные показатели эстетических свойств: внешний (товарный) вид, дизайн.
33. Экологические свойства товаров.
34. Безопасность потребительских товаров: химическая, радиационная, механическая, электрическая, магнитная, электромагнитная, термическая, санитарно-гигиеническая и противопожарная.

## Коллоквиум 2

1. Защита прав потребителей в рамках Конституции Российской Федерации. 2. Гражданский Кодекс РФ и Закон РФ “О защите прав потребителей” – основные нормативные акты, определяющие условия реализации и защиты прав потребителей.
2. Понятия законодательства о защите прав потребителей: потребитель, изготовитель, исполнитель, стандарт, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги).
3. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
4. Способы определения качества товаров, работ и услуг.
5. Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.
6. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами.
7. Понятие информации о товаре, работе, услуге.
8. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.
9. Формы и способы доведения информации до потребителя.
10. Ответственность в случае непредставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (исполнителе, продавце) товара (работы, услуги).
11. Требования, предъявляемые к качеству товара
12. Право потребителей на качество товара
13. Право на информацию об исполнителе и о работах (услугах).
14. Особенности заключения публичного договора о выполнении работ (оказании услуг). Недопустимость включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителя.
15. Права потребителя при покупке товара с недостатками.
16. Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.
17. Расторжение договора купли -продажи. Предоставление товара в безвозмездное пользование. Уплата неустойки.
18. Сроки предъявления требований в отношении недостатков товара.
19. Ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя.
20. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.
21. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.
22. Последствия нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг).
23. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге.
24. Смета на выполнение работы (услуги).
25. Порядок оплаты выполненной работы (услуги).
26. Государственная защита прав потребителей.
27. Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа.
28. Статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
29. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.
30. Полномочия общественных организаций потребителей.
31. Общественное движение в защиту прав потребителей.
32. Права общественных объединений потребителей их ассоциаций и союзов.

### **Критерии оценки:**

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту, безупречно ответившему на вопросы билета, на дополнительные вопросы в рамках основной программы дисциплины.

2. Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы, но допустившему при этом непринципиальные ошибки.

3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студентам, допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

4. Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, имеющему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, а точнее студенту, не овладевшему ни одной из предусмотренных учебным планом по дисциплине компетенций.

### **3.3. Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений) по дисциплине Б1.В.01 – «Качество товаров и защита прав потребителей»**

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.

2. Качество товаров и услуг.

3. История создания и развития стандартов серии 9000.

4. Система качества, основанная на принципах ХАССП.

5. Основные термины и понятия в области управления качеством.

6. Основные направления развития управления качеством.

7. ФЗ «О защите прав потребителей».

8. Права и обязанности изготовителя.

9. Право потребителя на безопасность товара.

10. Информация для потребителей. Общие требования.

### **Критерии оценки:**

1. Оценка **«отлично»** выставляется студенту за доклад (сообщение) который четко выстроен, сопровождается демонстрационным материалом, в котором автор прекрасно ориентируется, отвечает на вопросы, владеет общенаучными и специальными терминами.

2. Оценка **«хорошо»** выставляется за доклад, в котором автор прекрасно ориентируется, отвечает на вопросы, который четко выстроен, представлен демонстрационный материал, но есть неточности.

3. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студентам, за доклад в котором автор рассказывает, но не объясняет суть проблемы, не может ответить на некоторые вопросы, представленный демонстрационный материал не используется.



4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется за доклад в котором автором не объясняется суть работы, демонстрационный материал оформлен плохо, неграмотно, студент не может четко ответить на вопросы.

### 3.4. Комплект тестовых заданий по дисциплине

#### Критерии оценки тестовых заданий (с помощью коэффициента К)

$K = A:P$ , где А – число правильных ответов  
Р – общее число ответов

Коэффициент К	Оценка
0,9 – 1	5
0,8 – 0,89	4
0,7 – 0,79	3
Меньше 0,7	2

1. Какие действия не подпадают под действия Закона «О защите прав потребителей»?

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров; +
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

2. Какой характер несут отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей?

- а) публичный характер; +
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

3. Какой характер у гражданско-правовых норм Закона «О защите прав потребителей»?

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

4. Кем является потребитель по законодательству о защите прав потребителей?

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; +

- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Кем является изготовитель по законодательству о защите прав потребителей?

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. +

6. Кем является исполнитель по законодательству о защите прав потребителей?

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; +
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

7. Кем является продавец по законодательству о защите прав потребителей?

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;+
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

8. Чем регулируются взаимоотношения в области защиты прав потребителей?

- а) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ;
- б) Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ;+

в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

9. К чему примерим закон «О защите прав потребителей»?

- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
- б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;+
- в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

10. Орган Правительства РФ, которому не вправе поручать принимать акты, которые содержат нормы о защите прав потребителей:

- а) органам судебной защиты;
- б) органам юстиции;
- в) федеральным органам исполнительной власти. +

11. Исходя из Закона РФ «О защите прав потребителей», чем является безопасность товара (работы, услуги)?

- а) безопасностью товара (работы, услуги) для жизни, здоровья потребителя, а также будущего поколения в процессе приобретения и использования товара (работы, услуги);
- б) безопасностью товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);+
- в) безопасностью товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при условиях, требующих какого-либо особого режима его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

12. Что такое срок годности?

- а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению; +
- б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
- в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

13. В течение, какого времени изготовитель обязан обеспечить работу предложенного товара, если исполнитель не установил на работу товара срок службы:

- а) в течение двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

- б) в течение пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;
- в) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. +

14. Что такое техническое регулирование по закону «О техническом регулировании»?

- а) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- б) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия; +
- в) правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

15. Что должен сделать изготовитель в случае, если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки работы товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде?

- а) снять такой товар (работу, услугу) с производства;
- б) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя; +
- в) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей.

16. Что такое санитарно-эпидемиологическое благополучие, исходя из закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»?

- а) состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности; +

- б) состояние здоровья населения и среды обитания на определенной территории в конкретно указанное время;
- в) совокупность объектов, явлений и факторов окружающей среды, определяющих условия жизнедеятельности человека.

17. Что такое подтверждение соответствия?

- а) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- б) документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
- +
- в) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

18. Что такое существенный недостаток товара?

- а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- +
- б) недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявлен в течение гарантийного срока товара, или проявляется вновь после его устранения;
- в) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

19. За какие недостатки изготовитель несет ответственность в отношении товара, на который установлен гарантийный срок?

- а) во всех случаях;
- б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;
- в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы. +

20. Чем определяют срок годности товара?

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;

- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию; +
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

21. Главное правило, которое касается условия о качестве товара (работы, услуги):

- а) всегда указываются в договоре обязательно; +
- б) всегда указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- в) всегда указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

22. Что происходит с гарантийным сроком в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался?

- а) продлевается; +
- б) не продлевается;
- в) устанавливается заново.

23. В каком случае, покупатель может предъявить требования, если на товар не установлен гарантийный срок?

- а) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи; +
- б) что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах десяти лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи;
- в) что, во-первых, он приобрел товар в кредит, во-вторых, недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

24. Исполнитель должен установить срок службы на работу товара длительного пользования:

- а) в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде; +

- б) которые по истечении пяти лет могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;
- в) в том числе продукты питания, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

25. Чем является право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг ?

- а) право самостоятельно осуществлять выбор тех или иных качественных товаров, работ и услуг, требовать, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;
- б) право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он приобрел, оставались качественными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества;
- в) конституционное право требовать, чтобы товары, работы и услуги, которые он использует по назначению, оставались качественными и безопасными в пределах установленных сроков, а также защищать свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества в суде. +

26. Как исчисляется гарантийный срок сезонных товаров?

- а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;
- б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ; +
- в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;
- г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.

27. Если у потребителя отсутствует кассовый или товарный чек либо иной документ, который удостоверит факт и условия покупки товара: Это...

- а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований; +
- в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

28. Когда поступит в продажу товар, принятый на комиссию?

- а) не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней; +
- б) после экспертизы, проведенной комиссионером;
- в) в течение одного месяца после его приема.

29. Год вступления в силу изменений закона «О защите прав потребителей»:

- а) 30 декабря 2001 года;
- б) 1 июля 2002 года; +
- в) 13 июня 2002 года.

30. В каком случае организация будет продавцом?

- а) независимо от ее организационно-правовой формы, если она реализует товары потребителям по договору купли-продажи; +
- б) независимо от ее формы собственности, если она реализует товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) если она реализует товары потребителям по договору купли-продажи.

31. Случай, когда предоставляется услуга:

- а) мама приготовила вкусный борщ;
- б) Катя отправилась на прогулку на теплоходе; +
- в) Лиза обменяла кораллы на кларнет.

32. Как считается срок службы товара?

- а) исчисляется единицами времени;
- б) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (килограммами, метрами и прочими единицами измерения исходя из требований стандартов);
- в) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (килограммами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара).+

33. Кем устанавливается срок службы на любой товар, который предназначен для длительного использования?

- а) должен быть установлен стандартом;
- б) должен быть установлен изготовителем;
- в) может быть установлен изготовителем. +

34. В какой срок исполнитель по закону должен передать в пользование потребителю товар, на который установлен срок годности?

- а) до истечения срока годности;
- б) с таким расчетом, чтобы он мог быть использован до истечения срока годности;
- в) с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. +

35. В течение какого времени изготовитель должен устранить недостатки, которые были обнаружены в товаре?

- а) в течение двадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара;



- б) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме; +
- в) незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **4.1. Оценивание обучающегося на экзамене**

Оценка экзамена	Требования к знаниям
«Отлично» (компетенции освоены полностью)	Обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«Хорошо» (компетенции в основном освоены)	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«Удовлетворительно» (компетенции освоены частично)	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«Неудовлетворительно» (компетенции не освоены)	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

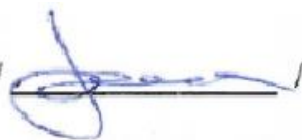
Автор к.б.н., доцент Кабулова М.Ю.

Программа одобрена на заседании кафедры Стандартизации и сертификации  
Протокол № 7 от 03 февраля 2020 г.

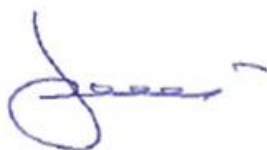
На заседании учебно-методического совета факультета  
Протокол № 4 от 10 февраля 2020 г.

На заседании Совета факультета биотехнологии и стандартизации  
Протокол № 6 от 17 февраля 2020 г.

Зав. кафедрой Рехвиашвили Э.И.



Председатель учебно-методического  
совета факультета биотехнологии  
и стандартизации



Э.И. Рехвиашвили

Декан факультета



А.М. Хозиев

Директор библиотеки



К.Л. Погосова

