

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
БИОЛОГО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

**Методические указания
к практическим занятиям, контрольной и самостоятельной работе**



Новосибирск 2022

УДК 34:006(07)

ББК 67:65.291.823.2, я7

П 685

Кафедра Разведения, кормления и частной зоотехнии

Составители: канд. техн. наук, доцент *Городок О.А.*,
канд. биол. наук, доцент *Ленивкина И.А.*

Рецензент: канд. биол. наук, доцент. *В.В. Коршунова*

Правовые основы управления качеством: метод. указания к практическим занятиям, контрольной и самостоятельной работе / Новосиб. гос. аграр. ун-т; биолого-технолог. фак.; сост.: О.А. Городок. – 2-е изд. перераб. и доп. – Новосибирск, 2022. – 53 с.

Методические указания предназначены для студентов биолого-технологического факультета обучающихся по направлениям подготовки: 19.03.03 Продукты питания животного происхождения, 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, 36.03.02 Зоотехния и 06.03.01 Биология, для всех форм обучения и устанавливают порядок проведения практических занятий, а также самостоятельной подготовки студентов по разделам дисциплины «Правовые основы управления качеством» и выполнения контрольной работы.

Утверждены и рекомендованы к изданию учебно-методическим советом Биолого-технологического факультета (протокол № 8 от 19 октября 2022 г.).

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2022.

Введение

Дисциплина «Правовые основы управления качеством» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студента, а также выполнение контрольной работы.

Целью изучения дисциплины «Правовые основы управления качеством» является формирование у студента знаний о системе требований нормативно-правовых актов и документации в области обеспечения и управления качеством продукции.

Методические указания позволяют студентам получить необходимый объем современных знаний в области технического регулирования, стандартизации и подтверждению соответствия с учетом ранее изученного теоретического материала, позволяющего закрепить его на практических занятиях.

1. Алгоритм проведения практических занятий по дисциплине:

а) ознакомление с теоретическим материалом, изложенным в лекционном материале по теме занятия;

б) выборочный контроль знаний по пройденному материалу;

в) решение типовых заданий по теме занятия;

г) тестирование (устный опрос) остаточных знаний обучающихся по пройденной теме;

д) консультация по заданиям и контрольной работы по теме: Техническое регулирование в рамках Таможенного союза и национального законодательства.

Оформление данных на практических занятиях производится согласно следующему плану:

1 Название практического занятия

2 Цель занятия

3 Описать структурную схему изучаемого нормативного документа

4 Наименование задания для выполнения

5 Оформление отчета

Отчет должен содержать:

- название и цель работы,
- задание на практическое занятие,
- структуру и содержание доклада,
- выводы (используется при решении ситуационных задач или как результат деловой игры).

Для работы на практических занятиях, выполнения самостоятельной и контрольной работы необходимо пользоваться следующей литературой:

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Список основной литературы:

1. Рензьева, Т. В. Основы технического регулирования качества пищевой продукции. Стандартизация, метрология, оценка соответствия : учебное пособие / Т. В. Рензьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020.

— 360 с. — ISBN 978-5-8114-4989-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/13019>

2. Тихонов, Б. Б. Законодательные основы технического регулирования. Технические регламенты: учебное пособие / Б. Б. Тихонов, Г. Н. Демиденко, М. Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2020. - 96 с. - ISBN 978-5-7995-1098-5. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171307>;

3. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для вузов / И. А. Иванов, С. В. Урушев, Д. П. Кононов [и др.] ; Под редакцией И. А. Иванова и С. В. Урушева. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 356 с. — ISBN 978-5-507-44065-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/208667>

Список дополнительной литературы:

1. Кундик, Т. М. Метрология, стандартизация и подтверждение качества. Практикум / Т. М. Кундик. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 60 с. — ISBN 978-5-507-44680-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/237326>

2. Волкова, Е. М. История стандартизации, метрологии и управления качеством : учебное пособие / Е. М. Волкова. - Нижний Новгород : ННГАСУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-528-00409-9. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/164870>;

3. Основы стандартизации : учебное пособие / составители Г. Ш. Рубин [и др.]. - Магнитогорск : МГТУ им. Г.И. Носова, 2020. - 93 с. - ISBN 978-5-9967-1966-2. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/170641>;

4. Журналы: «Пищевая технология», «Техника и технология пищевых производств», «Стандарты и качество», «Вестник качества», «Управление качеством», «Контроль качества продукции», «Методы менеджмента качества» и др.

2. Содержание практических занятий

Тема: Основы обеспечения качества продукции. Реформа технического регулирования в РФ

Задание 1. Охарактеризовать требования потребителей в отношении пищевой продукции.

Первую группу – высказанных требований составляют те, которые выявлены (или легко могут быть выявлены) в результате простейших маркетинговых исследований. Они в прямом смысле слова были высказаны потребителем в ответ на вопрос, касающийся его ожиданий относительно свойств продукции.

Вторую группу составляют подразумеваемые потребности. Это действительно невысказанные требования, так как при анкетировании потребитель прямо не указывает на их существование по той простой причине, что их безусловное выполнение считается само собой разумеющимся, или, другими словами, их полное выполнение подразумевается.

Третью группу потребностей составляют требования неосознанные. Это также невысказанные требования, но уже совсем по другой причине. Такие свойства продукции не известны потребителю. Более того, он даже не подозревает о возможности существования у продукции таких свойств, не ждет их.

Построить древовидную диаграмму (Tree diagram) требований потребителей относительно качества и безопасности пищевой продукции. Выбор продукции осуществляется обучающимся самостоятельно.

Задание 2. Составить номенклатуру показателей качества пищевой продукции с обоснованием значимости каждого из них по выбору обучающегося. Для работы над выполнением данного занятия необходимо воспользоваться пройденным лекционным материалом.

Задание 3. Дискуссии по вопросам:

1. Происхождение и содержание термина «техническое регулирование». Сформулировать происхождение и содержание термина «техническое

регулирование» и «технический регламент» согласно лекционному материалу, а также ФЗ «О техническом регулировании» и др.

Ответить на вопросы:

- что означает термин «technical regulation» согласно вышеупомянутым документам?

- какие требования содержит технический регламент?

- как происходит выбор категории объектов технического регламента?

2. Реформа системы технического регулирования в России. Что в себя включает данная реформа, на чем базируется?

На основе пройденного лекционного материала сформулировать и отобразить в виде тезисов ключевые этапы развития технического регулирования в РФ и ЕАЭС. Кратко отобразить организационно-правовые основы технического регулирования.

3. Принципы технического регулирования в Российской Федерации и в Таможенном союзе (Евразийском экономическом союзе (ЕАЭС)). Охарактеризовать принципы технического регулирования, а также используемые инструменты.

Тема: Общие вопросы идентификации и фальсификации пищевых продуктов. Виды фальсификации и их характеристика

Используя пройденный лекционный и практический материал, а также дополнительную литературу из открытых источников сети интернет, обучающийся выбирает пищевую продукцию и готовит реферат (сообщение), материал которого докладывает на занятии.

Тема: Маркировка пищевой продукции. Функции и структура товарной маркировки. Электронная маркировка товаров (ФГИС «Меркурий» и «Честный знак»). Требование ТР ТС 022/2011 и ТР ТС 005/2011

Ознакомиться с требованием ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» дать определение понятиям: дата изготовления пищевой продукции и маркировка пищевой продукции.

В соответствии со ст. 4 ТР ТС, указать требования к маркировке упакованной пищевой продукции и общие требования к маркировке пищевой продукции, помещенной в транспортную упаковку.

Ответить на вопросы:

1. «Для какой пищевой продукции не требуется указывать состав?»
2. «Какие компоненты могут вызвать аллергические реакции или противопоказаны при отдельных видах заболеваний?»

Далее каждому из студентов выдается индивидуальное задание (этикетка пищевой продукции). Необходимо провести экспертизу этикетки на соответствие требованиям ТР ТС 022/2011 по следующим пунктам:

- наименование пищевой продукции;
- состав пищевой продукции;
- количество пищевой продукции;
- дату изготовления пищевой продукции;
- срок годности пищевой продукции;
- условия хранения пищевой продукции, которые установлены изготовителем. Для пищевой продукции, качество и безопасность которой изменяется после вскрытия упаковки, защищавшей продукцию от порчи, указывают также условия хранения после вскрытия упаковки;
- наименование и место нахождения изготовителя, а также импортера продукции;
- рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе приготовлению пищевой продукции в случае, если ее использование без данных рекомендаций или ограничений затруднено, либо может причинить вред здоровью потребителей, их имуществу, привести к снижению или утрате вкусовых свойств пищевой продукции;
- показатели пищевой ценности пищевой продукции. Используя формулу: $4B+9Ж+3,8(4)У$ рассчитывается пищевая ценность продукта и проверяется с указанной на маркировке.

Рассчитывается процент (%) удовлетворения суточной потребности в пищевых веществах, содержащихся в продукте по формуле: $100 \times \text{содержание компонента} / \text{суточную потребность}$ в данном компоненте, данные заносятся в таблицу 1.

Таблица 1 – Расчет пищевой ценности исследуемого продукта

Показатель	Информация с этикетки продукции	Среднесуточная потребность, мг	Удовлетворение суточной потребности, %
Массовая доля белка, %		75	
Массовая доля жира, %		83	
Массовая доля углеводов, %		365	
Энергетическая ценность продукта (Ккал) / кДж (коэффициент пересчета 4,19)		2500	

- сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов (ГМО).

- единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

- штрих код пищевого продукта для определения законности производства товара, используя следующие данные:



1. Сложить цифры, стоящие на четных местах ШК $6+0+7+2+1+0=16$
2. Полученную сумму умножить на три $16 \times 3=48$
3. Сложить цифры, стоящие на нечетных местах (кроме самой контрольной цифры) $4+0+3+6+1+2=16$
4. Сложить числа, полученные в пунктах 2 и 3 $48+16=64$
5. Отбросить десятки $64-60=4$

6. Из числа 10 вычесть полученное в пункте 5 $10-4=6$

Если полученная после расчета цифра не совпадает с контрольной цифрой в штрих-коде, это значит, что товар произведен незаконно.

Далее оценивается упаковка исследуемой продукции в соответствии с требованиями ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки». Необходимо пользоваться приложением 4 для нахождения на упаковке продукции символа, указывающего на возможность утилизации использованной упаковки (укупорочных средств) - петли Мебиуса с цифровым или буквенным обозначением материала, из которого была изготовлена упаковка (укупорочное средство) (приложение 3). Далее используя прил.1 ТР ТС 005/2011 указывается санитарно-гигиенические показатели безопасности и нормативы веществ, выделяющихся из упаковки (укупорочных средств), контактирующих с пищевой продукцией с указанием класса опасности.

На заключительном этапе обучающийся делает общее аргументированное заключение о соответствии (не соответствии) маркировки продукта требованиям указанных ранее нормативных документов.

Тема: Основные положения Федеральных Законов Российской Федерации в области качества и безопасности

Основные положения Федерального закона РФ «О защите прав потребителей»:

Задание 1. Решение ситуационных задач в соответствии с законом «О защите прав потребителей»

Ситуация 1. Ава И.Н. приобрела в магазине – холодильник ARISTON. В процессе эксплуатации она обнаружила, что холодильник не замораживает (гарантийный срок не истек). Дайте консультацию покупателю в данной ситуации. Ответ обоснуйте в соответствии с требованиями ФЗ «О защите прав потребителей».

Ситуация 2. Иванова С.Н. по каталогу «Отто» заказала туфли. При получении обуви обнаружила, что одна полупара не подошла по полноте, а у другой – брак на шнуровке. Магазин отказался принять претензию, мотиви-

руя тем, что гарантийный срок прошел. Права ли администрация магазина? Раскройте дальнейшие действия покупателя.

Ситуация 3. Зеновский Н.Г. приобрел в магазине музыкальный центр. В течение гарантийного срока было 2 ремонта и он снова сломался. Покупатель обратился в магазин с просьбой расторгнуть договор купли – продажи, но получил отказ. Кто прав в данной ситуации? Дайте консультацию покупателю о дальнейших его действиях.

Ситуация 4. Покупатель Дьяков В.А. заказал по Интернету стиральную машину «Ретона». Однако через три дня его планы изменились и он решил отказаться от заказа. Охарактеризуйте права покупателя в данной ситуации.

Ситуация 5. Дрокин И.Н. в магазине купил краску для пола, но оказалось, что она не подошла по цвету. Он обратился в магазин с просьбой обменять краску на другой цвет. Администрация магазина заявила, что краска относится к товарам бытовой химии и обмену не подлежит. Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Ситуация 6. При отборе товара покупатель случайно разбил банку кофе стоимостью 180 рублей. Администратор магазина потребовал возместить ущерб, на что последовал отказ покупателя. Как следует поступить в данной ситуации.

Ситуация 7. В магазине по продаже бытовой техники обратился покупатель с письменной претензией о расторжении договора купли – продажи и возврате уплаченных за товар денег. Потребителем была приобретена автомагнитола фирмы «Sony», которая после установки в автомобиль не работала. Недостаток выявлен в течение гарантийного срока. Экспертиза подтвердила наличие производственного брака.

Ситуация 8. Гражданин Иванов купил в магазине электроники комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Продавцы направили его в гаран-

тийный центр, сказав что обмен проводится через него. Вопрос: Обязаны ли были продавцы обменять товар в точке продажи?

Ситуация 9. Гражданин Иванов заказал товар по телефону, предварительно увидев его с подробным описанием в телемагазине. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию в телемагазине. Может ли покупатель потребовать предоставить ему товар, соответствующий описанию? И если, ему отвечают, что весь товар такого качества, может ли он потребовать возврата денег?

Ситуация 10. Гражданин Иванов, привёз холодильник в ремонтную мастерскую фирмы-производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад. Вопрос: Обязана ли была мастерская принять холодильник на ремонт?

Ситуация 11. Покупатель купил товар, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4-х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю. Может ли покупатель потребовать возмещения ущерба от производителя?

Ситуация 12. Гражданка Петрова пришла в компьютерный клуб, что бы воспользоваться Интернетом. Оплата сеанса производилась по факту, т.е. после его окончания. В итоге администратор назвал ей сумму, которая в 1,5 раза превышала обычную. На вопрос, в чём причина, администратор ответил, что производилось повышение цен, о которых администрация уведомляла клиентов в письменном виде на доске объявлений и в прайс-листе. Петрова отказалась платить, поскольку её не предупредили об этом лично перед началом сеанса. Вопрос: Права ли гражданка Петрова?

Ситуация 13. Гражданка Петрова, собралась приобрести в магазине понравившееся ей кресло. Но продавец сказал, что это кресло продаётся только в комплекте с пуфиком. Она долго спорила с продавцом, отстаивая своё право купить только кресло, но в итоге ей пришлось купить полный комплект.

Может ли гражданка Петрова потребовать возмещения убытков, вследствие нежеланной покупки пуфика?

Ситуация 14. Гражданин Иванов, отдал машину в автосервис, для замены сцепления. По окончании работ ему выставили счёт, в который входила переборка коробки передач, которую он не заказывал. Но ему объяснили, что эта работа была необходима и потребовали оплатить её. Обязан ли гражданин Иванов оплачивать дополнительную работу?

Ситуация 15. Гражданин Петров А.С. приобрел 23 июня 2021г. в магазине «Техносила» тостер. Через несколько дней тостер вышел из строя. Гр. Петров обратился в магазин с просьбой вернуть ему деньги с тем, чтобы приобрести тостер в другом магазине. Магазин признал ненадлежащее качество товара, однако отказался расторгнуть договор купли-продажи и заявил о единственном возможном варианте-замене тостера с неисправностями на новый тостер аналогичной марки и артикула. Но Гр. Петров продолжает требовать именно расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств. На чьей стороне закон?

Ситуация 16. Гражданка Сидорова Т.П. приобрела 1 марта 2020г. в автосалоне «Armand Peugeot» автомашину марки «Peugeot 206 ee». Гарантийный срок на автомашину был установлен 2 года. По истечении 1года 11 месяцев в данной машине произошла поломка. Гр. Сидорова обратилась к официальному представителю компании с просьбой устранить неполадку. Однако, сотрудники компании отказали в требовании и объяснили это тем, что оформление необходимых документов и завершение работ по передаче машины покупательнице занимало 1 месяц и в течение этого срока машина уже находилась на гарантии. Таким образом, в момент передачи автомашины покупательнице, 1 месяц гарантии уже истек. Следовательно, по прошествии ещё 1года 11 месяцев гарантийный срок истек полностью. Однако, в договоре такое условие указано не было. На чьей стороне закон?

Ситуация 17. Гражданин Иванов П.Ф. приобрел в магазине «Эльдорадо» телевизор марки Sony. Гарантийный срок был установлен 1год. Через 11

месяцев в телевизоре стала пропадать картинка. Проверив исправность антенны и другого оборудования, гр. Петров обратился в магазин с просьбой устранить неполадку. Гр. Петров имел на руках все необходимые документы (товарный, кассовый чеки). Магазин признал существенные недостатки товара и телевизор был принят к устранению неполадки. Ремонт производился в течение 3-х недель, после чего телевизор был возвращен гр. Петрову. Через 2 недели вновь произошла поломка, однако сервисный центр отказался произвести ремонт, ссылаясь на то, что гарантийный срок уже истек. На чьей стороне закон?

Ситуация 18. Гражданка Андреева А.М. приобрела в internet-магазине женские брюки и платье, которые должны были быть доставлены из Италии. Она полностью ознакомилась с информацией о товаре, о цене, доставке, о порядке оплаты. В момент доставки информация о сроках возврата товара была предоставлена гр. Андреевой в письменном виде. Однако, гр. Андреева, не указав причин, решила вернуть в магазин брюки и платье. Магазин согласился расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства гр. Андреевой, однако, денежные средства, потраченные на доставку данного товара от потребителя (затраты на работу курьера и транспортные расходы, все вместе равное 500 руб.) должна была возместить она. гр. Андреева требует вернуть всю сумму, уплаченную за товар. На чьей стороне закон?

Ситуация 19. Гражданка Глазова О.А. приобрела в магазине порошкообразное чистящее средство. Придя домой и осуществив уборку, она почувствовала себя плохо и через 2 часа была госпитализирована с диагнозом «острая аллергическая реакция на гидроокись калия».

Выписавшись из больницы гр. Глазова стала требовать у производителя возмещения морального ущерба и вреда, причиненного здоровью, т.к на упаковке приобретенного ей чистящего средства вещества, на которое у неё аллергия, указано не было. Производитель отказывает ей в ее требованиях, ссылаясь на то, что ее реакция на данное вещество очень редкая и сугубо ин-

дивидуальная, этого они предусмотреть, по их словам, не могли. На чьей стороне закон?

Ситуация 20. Гражданин Левин Ю.В. приобрел в ювелирном магазине для своей невесты кольцо из белого золота с бриллиантом в 2 карата. При покупке им был получен сертификат на ограненный камень и было проверено наличие оттиска имени изготовителя. Вместе с кольцом гр. Левину был передан товарный чек, в котором указывалось наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись продавца. Через неделю, поссорившись со своей невестой, гр. Левин решил сдать кольцо обратно в магазин, куда и пришел с требованием расторгнуть договор купли-продажи. Однако, магазин отказался принять кольцо обратно и вернуть денежные средства, ссылаясь на то, что кольцо полностью соответствует качеству. В таком случае гр. Левин потребовал поменять данное кольцо на другое изделие. Но и в этом случае получил отказ. На чьей стороне закон?

Задание 2. Используя Закон РФ «О защите прав потребителей» заполнить таблицу 2.

Таблица 2 – Требования ФЗ «О защите прав потребителей» относительно товаров с недостатками

Требование	Кому можно предъявить (п. ст. закона)	Срок выполнения (п. ст. закона)	Право требовать предоставления аналогичного товара (Да/Нет) (п. ст. закона)	Доставка силами или за счет продавца, изготовителя (Да/Нет) (п. ст. закона)
Устранение недостатков				
Возмещение расходов на устранение недостатков				
Уменьшение цены				
Замена на товар аналогичной марки / на товар другой марки				
Расторжение договора (возврат товара)				
Возмещение убытков				
Предоставление аналогичного товара				

Тема: Основные положения Федерального закона РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

Задание 1. Ответить на вопросы:

Ознакомиться с 3 статьей закона и указать условия оборотоспособности пищевых продуктов, материалов и изделий.

Указать, как должно обеспечиваться качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий.

Указать, в какой форме осуществляется подтверждение соответствия пищевых продуктов, материалов и изделий обязательным требованиям нормативных документов.

Указать в соответствии с 15 статьей закона требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

Ответить на вопрос, для каких пищевых продуктов, материалов и изделий устанавливаются сроки годности.

Указать требования к обеспечению качества, безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении, хранении и перевозке по форме, указанной в таблице 3.

Таблица 3 - Требования к обеспечению качества, безопасности пищевых продуктов

Этап производства	Ответственные лица	Мероприятия по обеспечению качества и безопасности	Статья ФЗ

Указать какая информация должна быть указана на русском языке на этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов кроме информации, состав которой определяется законодательством РФ о защите прав потребителей.

Закончить предложение «Реализация на продовольственных рынках пищевых продуктов непромышленного изготовления допускается только после.....»

Тема: Основные положения и требования федеральных законов РФ «О техническом регулировании» и «Стандартизации в Российской Федерации»

Задание 1. Пользуясь сайтом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) - gost.ru ознакомиться с, направлениями деятельности Росстандарта (Основные задачи и эффективность, документами и приказами, государственными программами РФ, информатизацией (государственными информационными системами Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии и тд.)) и кратко охарактеризовать каждую.

Задание 2. Ознакомиться с ФЗ от 27 декабря 2002г №184 ФЗ «О техническом регулировании», указать основные принципы технического регулирования, цели принятия технических регламентов. Охарактеризовать принцип технического регулирования: Применение единых правил установления требований к продукции по форме, представленной в таблице 4.

Таблица 4 - Принципы технического регулирования

Цели	Средства и методы	Результат

Задание 3. Из учебного пособия Рензьева, Т. В. Основы технического регулирования качества пищевой продукции. Стандартизация, метрология, оценка соответствия : учебное пособие / Т. В. Рензьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 360 с. — ISBN 978-5-8114-4989-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/13019> указать категории и виды стандартов применяемых в РФ.

Задание 4. Перейти по ссылке на сайт Евразийской Экономической Комиссии

<http://www.eurasiancommission.org/ru/act/tehnreg/deptexreg/tr/Pages/default.aspx>




перечислить основные акты евразийского экономического союза в сфере технического регулирования, нажав курсором на:



Далее, как в предыдущем действии курсором нажимаете на



Выбираете:



Перечислив действующие ТР в области пищевой продукции указываете в виде таблицы:

1) орган, участвующий в разработке технического регламента Евразийского экономического союза и внесении изменений в технические регламенты Таможенного союза от РФ;

2) Уполномоченный (-е) орган (-ы) Стороны, ответственный (-е) за выполнение планов мероприятий, необходимых для реализации принятых технических регламентов Таможенного союза от РФ;

3) Уполномоченный (-е) орган (-ы) Стороны, ответственный (-е) за осуществление государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технического регламента Союза (Таможенного союза) от РФ.

Ознакомиться и указать:



Задание 5. Технические регламенты и установление обязательных требований к продукции

а) Задание по ТР ТС 021/2011 О безопасности пищевой продукции:

1. Указать цели ТР ТС 021/2011, объекты и сферу его применения.
2. Ознакомиться с основными определениями и понятиями, используемыми в 1 главе ТР.

Дать определение понятиям пищевая продукция, безопасность пищевой продукции и вредное воздействие на человека пищевой продукции

3. Ознакомиться со ст. 6 ТР ТС и ответить на вопрос «Как проводится идентификация пищевой продукции (процессов) для целей ее отнесения к объектам технического регулирования технического регламента

4. Ознакомиться со 2 главой ТР ТС и перечислить требования и показатели безопасности пищевой продукции (например, для молока и молочной продукции)

5. Изучить 3 главу ТР ТС. Указать какие требования и процедуры необходимы для обеспечения безопасности пищевой продукции в процессе ее производства.

6. Изучить 4 главу ТР ТС и указать:

- формы оценки соответствия пищевой продукции и процессов производства, хранения, транспортировки, реализации и утилизации.

- как проводится декларирование соответствия и государственная регистрация пищевой продукции.

Дать сравнительную характеристику государственной регистрации специализированной пищевой продукции и пищевой продукции нового вида.

б) Задание по Задания по ТР ТС ТР ТС 005/2011 О безопасности упаковки:

1. Указать цель принятия ТР ТС 005/2011

2. Указать на какие типы подразделяется упаковка пищевой продукции и укупорочные средства по используемым материалам.

3. Ознакомиться с основными определениями и понятиями, используемыми в статье 2 ТР. Дать определение понятиям: упаковка, многооборотная упаковка, потребительская упаковка, транспортная упаковка и упаковочный материал.

4. Ознакомиться со ст. 3 ТР ТС и указать в соответствии с какими требованиями должна обеспечиваться безопасность упаковки.

Указать требования к упаковке пищевой продукции по механическим показателям и химической стойкости.

Ответить на вопрос: Чем должна обеспечиваться безопасность укупорочных средств?

Указать требования безопасности укупорочных средств по физико-механическим показателям и химической стойкости.

Указать какая информация об упаковке (укупорочных средствах), должна быть приведена в сопроводительных документах.

5. Ознакомиться со ст. 7 ТР ТС и указать в какой форме проводится процедура подтверждения соответствия требованиям технического регламента.

Указать какие схемы подтверждения соответствия применяются в отношении упаковки (укупорочных средств), предназначенной для упаковывания пищевой продукции, включая детское питание, парфюмерно-косметической продукции, имеющей непосредственный контакт с упакован-

ной продукцией, игрушек и изделий детского ассортимента, имеющих непосредственный контакт со ртом ребенка (в случае упаковки (укупорочных средств), имеющей разные материалы, типоразмеры, толщину применяемых материалов, испытания могут быть проведены на типовых образцах, включающих особенности типа упаковки (укупорочных средств)?

Указать какие схемы подтверждения соответствия применяются в отношении упаковки (укупорочных средств), имеющей разные материалы, типоразмеры, толщину применяемых материалов, испытания могут быть проведены на типовых образцах, включающих особенности типа упаковки (укупорочных средств)?

Указать какие процедуры включает в себя подтверждение соответствия упаковки.

Указать на какой срок принимается документ, подтверждающий качество и безопасность упаковки (укупорочных средств) для партии и серийно выпускаемой продукции.

в) Задание по ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» указать цели и объекты ТР ТС 029/2012.

Ознакомившись с теоретическим материалом ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» указать цели и объекты ТР ТС 029/2012.

Дать определение понятию пищевая добавка, традиционные способы производства пищевой продукции и максимально допустимый уровень.

В соответствии со ст. 7 ТР ТС и указать требования безопасности к пищевым добавкам, ароматизаторам, технологическим вспомогательным средствам, а также к их применению при производстве пищевой продукции.

Указать для чего могут применяться красители, и какие красители должны использоваться для клеймения мяса, маркировки яиц и сыров.

Указать в каком виде должны применяться нитриты при производстве мясных изделий и подсластители согласно ТР ТС?

Какие пищевые добавки допускаются для розничной продажи? Результаты оформить в виде таблицы 5, в которую заносится Е – код добавки.

Таблица 5 – Информация по добавкам

Кислоты и регуляторы кислотности	Красители	Подсластители

В соответствии со ст. 9 ТР ТС и указать требования к маркировке пищевых добавок, ароматизаторов, технологических вспомогательных средств.

Указать при производстве какой пищевой продукции не допускается использование красителей.

В соответствии со ст.10 ТР ТС и указать какие сведения дополнительно предоставляются при оценке (подтверждении) соответствия пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств.

Указать, как осуществляется маркировка пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств единым знаком обращения продукции на рынке государств-членов таможенного союза.

г) Задание по ТР ТС 033/2013 Технический регламент Таможенного союза. «О безопасности молока и молочной продукции»

Ознакомиться с требованиями ТР ТС 033/2013 Технический регламент Таможенного союза. «О безопасности молока и молочной продукции», указать:

1. Объекты и цели ТР ТС 033/2013. Указать на какие объекты действие Технического регламента не распространяется.

Указать возрастные категории для продукции детского питания на молочной основе для детей раннего возраста, дошкольного и школьного возраста.

2. Ознакомиться с основными определениями и понятиями, используемыми в главе 2 ТР. Дать определения следующим понятиям: молочная продукция, молочный продукт, молокосодержащий продукт, молочный составной продукт и питьевое молоко.

3. Указать как классифицируется молоко в соответствии с данным ТР и правила идентификации молока и молочной продукции.

Наличие какого документа является обязательным для реализации партии молока и молочной продукции, подконтрольной вет. контролю (надзору).

Указать общие требования безопасности для сырого молока, сырого обезжиренного молока и сливок, а также при производстве, хранении, перевозке, реализации и утилизации сырого молока, сырого обезжиренного молока и сырых сливок (п. 14-27 ТР).

Указать требования при производстве продуктов диетического питания, кисломолочной продукции (кроме молочных составных продуктов), а также творожной массы и зерненного творога (п. 34 ТР).

Кратко сформулировать и указать требования безопасности к функциональным компонентам, необходимым для производства продуктов переработки молока, а также к обеспечению безопасности молока и молочной продукции в процессе ее производства, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

4. Ответить на вопрос: Как должны быть расфасованы и упакованы продукты питания на молочной основе для питания детей раннего возраста (п. 61-62 ТР).

5. Указать требования к транспортной маркировке молока и мол. продукции (п. 67 ТР), к товаросопроводительной документации (п. 85 ТР), а также к информации наносимую на потребительскую упаковку продуктов переработки молока (п. 86 ТР).

6. Ознакомиться с соответствующими главами ТР и ответить на вопросы:

- в каких формах осуществляется оценка (подтверждения) соответствия молока и молочной продукции, а также процессов ее производства, хранения, реализации, перевозки, утилизации согласно ТР ТС?

- какая продукция подлежит и не подлежит ветеринарно-санитарной экспертизе согласно данному ТР?

- указать, как проводится декларирование соответствия молочной продукции согласно ТР ТС, а также схемы и срок действия декларации соответствия в соответствии с используемым схемам.

- какая схема декларирования применяется для серийно выпускаемой молочной продукции при наличии у изготовителя сертифицированной системы качества и безопасности, основанной на принципах ХАССП, какие процедуры и доказательные материалы в ней предусмотрены, а также срок действия декларации соответствия.

- какие документы должны включать в себя доказательственные материалы при декларировании соответствия?

- какой срок должна храниться документация, послужившая основанием для принятия декларации о соответствии?

д) Задания по ТР ТС 034/2013 Технический регламент Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции»:

1. Указать объекты и цели ТР ТС 034/2013. Указать на какие объекты действие Технического регламента не распространяется.

2. Ознакомиться с основными определениями и понятиями, используемыми в главе 2 ТР.

Дать определения следующим понятиям: мясная продукция, мясной ингредиент, мясной продукт, мясорастительный продукт, мясосодержащий продукт, растительно-мясной продукт.

3. Указать правила идентификации продуктов убоя и мясной продукции.

Наличие какого документа является обязательным для реализации партии продуктов убоя и мясной продукции, подконтрольной вет. контролю (надзору).

Производственные объекты, на которых осуществляются процессы убоя продуктивных животных, переработка (обработка) продуктов убоя и производство мясной продукции подлежат.....

4. Какие операции включает в себя процесс производства продуктов убоя?

Кратко сформулировать и указать требования к продуктам убоя и процессам их производства

5. Каким операциям подвергаются продуктивные животные, поступившие на производственный объект в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами государств-членов ТС.

Указать какие операции должны обеспечиваться при убойе животных и кратко охарактеризовать каждый этап (п. 36-58 ТР)

6. Ознакомиться с главой 8 ТР ТС, кратко сформулировать требования к мясной продукции и процессам ее производства и ответить на вопросы:

Какую температуру должны иметь продукты убоя, направляемые на измельчение и (или) посол?

При какой температуре воздуха осуществляется измельчение мяса и субпродуктов, приготовление фарша и наполнение оболочек (форм)?

В каком виде и количестве должен применяться нитрит натрия? Какие ограничения предъявляются к нитритно-посолочным (посолочно-нитритным) смесям?

Указать какие требования необходимо соблюдать при производстве мясных и мясосодержащих колбасных изделий и продуктов из мяса, мясных и мясосодержащих полуфабрикатов, мясных консервов (п.73-75 ТР).

Какие компоненты не допускается использовать при производстве мясной продукции для детского питания для детей всех возрастных групп согласно п. 78-87 ТР?

9. Кратко сформулировать и указать требования к процессам хранения, перевозки, реализации и утилизации продуктов убоя и мясной продукции согласно требований данного ТР ТС.

10. Указать какая информация не должна быть указана во избежание действий, вводящих в заблуждение потребителей (приобретателей) согласно п. 107-108 ТР.

Указать какая информация указывается или помещается в непосредственной близости от наименования мясной продукции (п. 109 ТР).

Ответить на вопрос: Какая продукция подлежит ветеринарно-санитарной экспертизе согласно данному ТР?

Какая информация указывается в товаросопроводительной документации на неупакованные продукты убоя?

11. Изучить 13 главу ТР и указать в каких формах осуществляется оценка (подтверждение) соответствия продуктов убоя и мясной продукции и процессов их производства, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

Указать, как проводится декларирование соответствия мясной продукции согласно ТР ТС, а так же схемы и срок действия декларации соответствия в согласно используемым схемам.

Указать в состав, какой схемы декларирования включается формирование и анализ технической документации, в состав которой включается сертификат на систему менеджмента качества и безопасности (его копия), выданный органом по сертификации систем менеджмента.

После завершения процедур подтверждения соответствия заявитель формирует комплект документов на мясную продукцию, который включает в себя: (указать согласно п.141 13 главы ТР ТС).

Какие документы должны включать в себя доказательственные материалы при декларировании соответствия (согласно п.138 ТР ТС)?

Ответить на вопрос: Какой срок должна храниться документация, послужившая основанием для принятия декларации о соответствия?

Тема: Применение принципов ХАССП для обеспечения безопасности молока и молочной продукции

Обеспечения безопасности молочной продукции в процессе производства, хранения и транспортирования является основной целью разработки и внедрения системы ХАССП на предприятии. Реализация принципов ХАССП на этапе разработки системы сводится к решению следующих, расположенных в логической последовательности, задач, представленных на рис. 1.

Суть системы ХАССП – определить возможные опасные факторы, установить критические контрольные точки, определить контролируемые параметры, разработать предупреждающие и корректирующие действия.

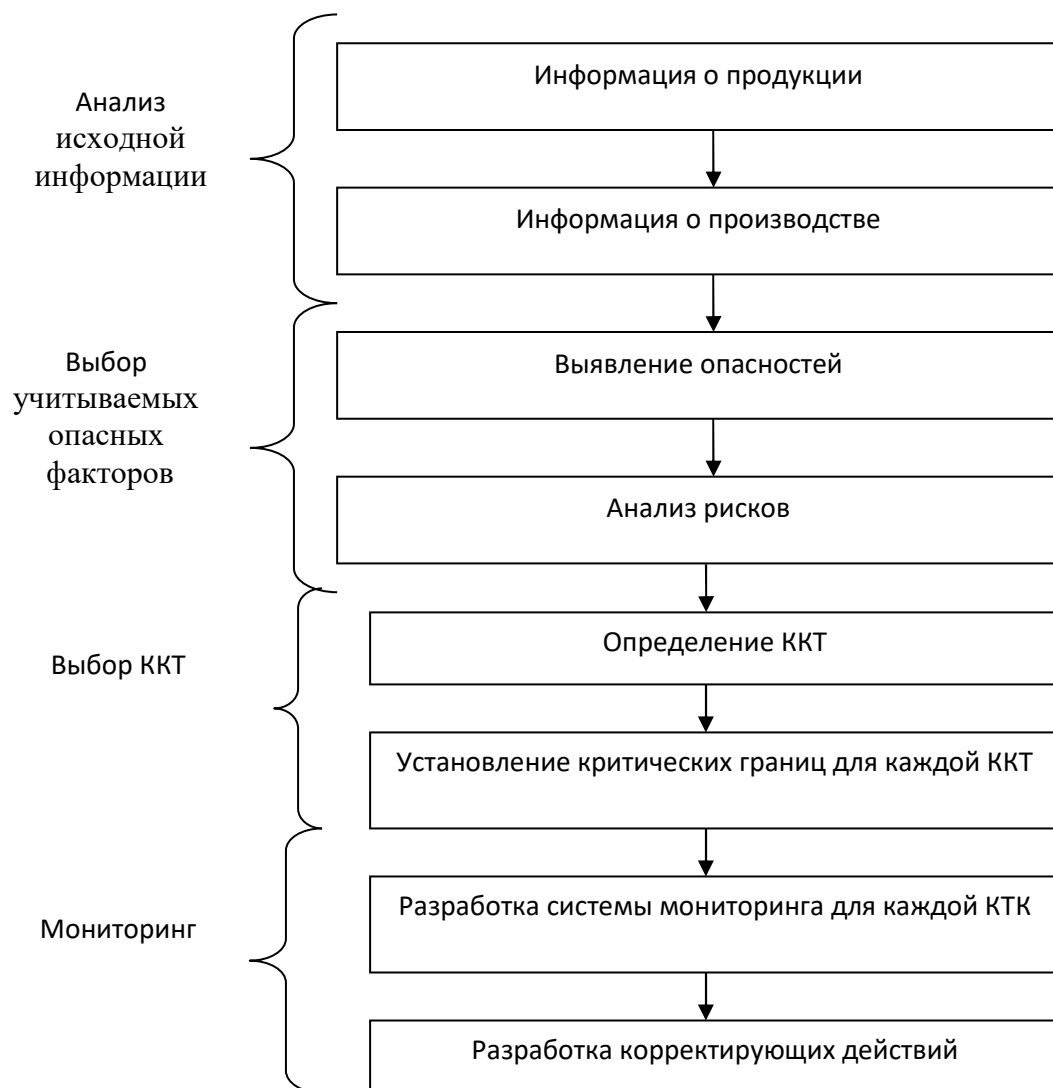


Рис. 1. Алгоритм внедрения системы ХАССП.

Задание: Для пищевого продукта (выбор продукции осуществляется студентом самостоятельно):

1. Составьте описание продукта, в частности:
 - характеристику продукта;
 - наименование и обозначение нормативных документов и технических условий на продукцию;
 - органолептические и физико-химические показатели продукта;
 - требования к сырью и упаковочным материалам;
 - показатели безопасности;
 - требования к хранению (условия хранения и сроки годности) и транспортированию.
2. Составить блок-схему технологического процесса. Графически представить все технологические этапы, непосредственно контролируемые предприятием, начиная от получения сырья до хранения готового продукта.
3. Выявить и оценить все виды опасностей, включая биологические (микробиологические), химические и физические, и выявить все возможные опасные факторы, которые могут присутствовать в производственных процессах.

Для определения потенциально опасных факторов при производстве продукции, следует исходить из всей доступной информации, включая:

- документы Минздрава и Росстандарта РФ;
- ГОСТ Р 51705.1 - 2001 «Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП»;
- сообщения средств массовой информации;
- материалы научно-технической литературы и периодических изданий;
- информацию от потребителей (рекламации, благодарности);
- информацию из центральной производственной, микробиологической и цеховых лабораторий;

- информацию от контролирующих государственных органов (Госторгинспекция, ЦСМ);

- НД и ТД на производство продукции

4. Провести анализ рисков (по диаграмме в соответствии с ГОСТ Р 51705.1 - 2001 Приложение А) с учетом вероятности появления фактора и значимости его последствий с составлением перечня факторов, по которым риск превышает допустимый уровень. Если информация о приемлемом риске отсутствует, следует установить его экспертным путем. Следует учитывать опасные факторы, присутствующие в продукции, а также исходящие от оборудования, окружающей среды, персонала и т.д.

Биологические факторы риска – патогенные микроорганизмы и микробные токсины. При определении биологических опасных факторов необходимо пользоваться действующими техническими регламентами Таможенного союза на данный вид продукции.

Патогенные микроорганизмы и микробные токсины могут представлять серьезную опасность, присутствуя во многих пищевых продуктах. Особенности контроля патогенных микроорганизмов определяются в основном продуктом и технологическим процессом, так как многие ингредиенты и готовые продукты могут содержать патогенные микроорганизмы или в них могут начать развиваться микробные токсины.

При проведении анализа рисков необходимо определить связанные с продуктом/технологическим процессом потенциальные риски на основе научных доказательств. Например, патогенные микроорганизмы, несомненно, могут причинить вред, что научно доказано. Однако, другие факторы, которые рассматриваются как «факторы риска», например, плесенные грибки, дрожжевые грибки и определенные виды непереносимости пищевых продуктов, согласно научным данным, не приносят вреда и должны рассматриваться в рамках обязательной программы.

Кусочки стекла, металла, твердой пластмассы и т.п. являются потенциальными физическими рисками. Инородные вещества обычно не представ-

ляют существенного риска, который может нанести серьезный ущерб здоровью. Теоретически такой риск может стать лишь причиной незначительных травм. Инородные вещества наиболее эффективно контролируются обязательными программами, такими как, например, выбор и утверждение поставщика, профилактическое обслуживание и осмотр и т.д. Однако в некоторых случаях посторонние вещества определенного размера, формы и вида могут причинить серьезный вред. Поэтому в качестве Критических контрольных точек могут использоваться такие средства для контроля посторонних веществ, как устройства обнаружения и удаления инородных примесей.

В целом, постороннее вещество определяется как любой предмет/материал, который может стать частью производимого продукта, при этом такая часть продукта не предусмотрена технологией. Относительно стандарта НАССР, под посторонними веществами понимаются предметы, которые потенциально могут причинить серьезный вред во время потребления продукта. Обычно это твердые либо острые предметы.

Химические факторы риска Микотоксины, антибиотики, тяжелые металлы, пестициды, пищевые аллергены и сульфиты являются факторами потенциального химического риска. Вследствие низкой вероятности реализации риска и/или природы риска, многие потенциальные химические риски наиболее эффективно контролируются обязательными программами.

Составить перечень потенциально опасных факторов: биологических (микробиологических), физических и химических для выбранного технологического процесса в виде таблицы 6.

Таблица 6 - Перечень опасных факторов при производстве продукции

№ п/п	Название опасности	Краткая характеристика
1.	Биологические опасные факторы	
2.	Физические опасные факторы	
3.	Химические опасные факторы	

5. Определить и документировать предупреждающие действия, которые устраняют риски или снижают их до допустимого уровня.

К предупреждающим действиям относят:

- контроль параметров технологического процесса производства;
- термическую обработку;
- применение консервантов;
- использование металлодетектора (фильтров);
- периодический контроль концентрации вредных веществ;
- мойку и дезинфекцию оборудования, инвентаря, рук и обуви и др.

Перечень предупреждающих действий следует представить в виде таблицы 7.

Таблица 7 - Перечень предупреждающих действий, которые устраняют риски или снижают их до допустимого уровня при производстве продукции

Наименование операции	Учитываемый опасный фактор	Контролируемые признаки	Предупреждающие действия
1	2	3	4

6. Определить критические контрольные точки (ККТ). Критическая контрольная точка» представляет собой точку, которая может и должна регулироваться таким образом, чтобы предотвратить, устранить или уменьшить до допустимого уровня риск, угрожающий безопасности продукта.

При определении ККТ проводя анализ отдельно по каждому учитываемому опасному фактору и рассматривая последовательно все операции,

включенные в блок-схему производственного процесса. Алгоритм определения критических контрольных точек методом «Дерева принятия решений» приведен в приложении В ГОСТ Р 51705.1 - 2001.

Промежуточное задание. После оценки возможности биологического, химического и физического заражения на всех этапах технологического процесса, начиная с получения сырья до хранения готовой продукции опишите факторы риска и оцените серьезность и вероятность (значимость) каждого фактора. Обоснуйте решения по каждому фактору риска и определите механизм(ы) контроля. Перечислите названия типовых критических контрольных точек и обязательных программ. Определите, будет ли в качестве контрольного механизма использоваться критическая контрольная точка (ККТ) или обязательная программа (ОП). Приведите научные обоснования для критических пределов (например, нормативные требования, экспериментальные исследования, научные публикации). Не оставляйте разделы незаполненными. В случае отсутствия факторов риска, укажите «НЕТ».

Таблица 8 - Обобщение информации по каждому этапу технологического процесса

Технологический этап	Потенциальные факторы риска	Серьезные риски Вероятно ли возникновение риска? (Да или Нет)	Обоснование или предпосылки	Механизмы контроля	ККТ или обязательная программа (ОП)?
Получение сырого молока	Биологические (Б)	Нет	На данном этапе процесс биологических рисков не выявлен	Нет	Неприменимо
	Физические (Ф)	Нет	На данном этапе процесс физических рисков не выявлен	Нет	Неприменимо
	Химические (Х)	Нет	На данном этапе процесс химических рисков не выявлен	Нет	Неприменимо

7. Установить для каждой ККТ критические пределы для применения предупреждающих воздействий.

8. Составить корректирующие действия, предпринимаемые в случае нарушения критических пределов.

К корректирующим действиям относят:

- поверку средств измерений;
- наладку оборудования;
- изоляцию несоответствующей продукции;
- переработку несоответствующей продукции;
- утилизацию несоответствующей продукции и т.п.

9. Обобщить полученную в ходе выполнения работы информацию, оформить результаты согласно ГОСТ Р 51705.1-2001 (прил. Г) в форме рабочего листа ХАССП и сделать аргументированные выводы.

Вопросы для контроля:

1. Укажите цели внедрения стандартов по пищевой безопасности.
2. Какие основные требования предъявляются к системе ХАССП?
3. Какая разница между предупреждающими и корректирующими мероприятиями?
4. Какие основные требования устанавливаются к системе менеджмента качества?

3. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

3.1. Выполнение контрольной работы

3.1.1 Тематика контрольной работы

Контрольная работа выполняется по теме: Управление качеством пищевой продукции на основе идентификации товаров на соответствие требованиям Технических регламентов Таможенного союза (Евразийского экономического союза) и Законодательства Российской Федерации.

Студенты работают с Техническим регламентом Таможенного союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» проводят идентификацию этикетки образцов продукции, а также решают ситуационную задачу с учетом требований ФЗ «О защите прав потребителей». Выбор задач осуществляется из приложения А в соответствии с последней цифрой (двум последним цифрам) зачетной книжки. Выбор объекта исследования для идентификации (исследование этикетки продукции) осуществляется обучающимися самостоятельно, исключая повторение.

Структурные элементы контрольной работы:

Контрольная работа включает в себя:

- титульный лист;
- введение;
- практическую часть;
- заключение;
- приложения (при необходимости).

3.1.2 Требования к содержанию структурных элементов контрольной работы

Титульный лист. На титульном листе приводят следующие сведения:

- наименование вышестоящей организации (строчными буквами с первой прописной);
- название вуза, в котором выполняется работа (прописными буквами);
- факультет (строчными буквами с первой прописной);
- кафедра (строчными буквами с первой прописной);

- вид работы (контрольная работа) (прописными буквами);
- тема работы (прописными буквами);
- курс, группа, фамилия, имя и отчество исполнителя (строчными буквами с первой прописной);
- должности, ученые степени, ученые звания, фамилии и инициалы преподавателя, проверяющего работу (строчными буквами с первой прописной);
- город и год написания работы (прописными буквами).

Пример оформления титульного листа приведены в приложении Б.

Введение. Во введении должны быть приведены цели, задачи, актуальность темы.

Практическая часть. Управление качеством пищевой продукции на основе идентификации товаров на соответствие требованиям Технических регламентов Таможенного союза (Евразийского экономического союза) и Законодательства Российской Федерации. Выбор пищевого продукта студентами осуществляется самостоятельно, алгоритм действий - согласно требованиям практического занятия по теме: Маркировка пищевой продукции. Функции и структура товарной маркировки. Студенты работают с ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» и Маркировка пищевой продукции. Функции и структура товарной маркировки. Электронная маркировка товаров (ФГИС «Меркурий» и «Честный знак»). Требование ТР ТС 022/2011 и ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» проводят идентификацию этикетки, а также с учетом требований ФЗ «О защите прав потребителей» решают ситуационную задачу в соответствии с последней цифрой (двум последним цифрам) зачетной книжки. Выбор задач осуществляется из приложения А.

Для контроля правильности выполнения задания по исследованию маркировки образцов продукции, студентам необходимо вложить исследуемую этикетку (упаковку) как приложение к выполненной контрольной работе, а по тексту сделать соответствующую ссылку.

Заключение. Заключение должно содержать краткие выводы по результатам выполнения контрольной работы.

3.1.3 Правила оформления контрольной работы

Излагают текст и оформляют контрольную работу в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32, ГОСТ Р 2.105 и ГОСТ Р 7.0.97. Страницы работы и включенные в нее иллюстрации и таблицы должны соответствовать формату А4 по ГОСТ 9327.

Контрольную работу выполняют печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, размер не менее 12).

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, левое и нижнее – 20 мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, обозначениях, применяя шрифты разной гарнитуры.

Необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. Линии, буквы, цифры и знаки должны быть четкими, не расплывшимися.

Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки работы, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью — рукописным способом.

Повреждения листов текстовых документов, пометки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графики) не допускаются.

Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, названия изделий и другие имена собственные приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия организаций в переводе на язык работы с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

Сокращение русских слов и словосочетаний в отчете — по ГОСТ Р 7.0.12.

Оформление таблицы. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Помещают его над таблицей слева, без абзацного отступа, в одну строку с ее номером через тире.

При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки в работе. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае — боковик.

Если повторяющийся в разных строках графы таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее — кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических и химических символов не допускается. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Пример оформления таблицы приведен на рисунке 1.

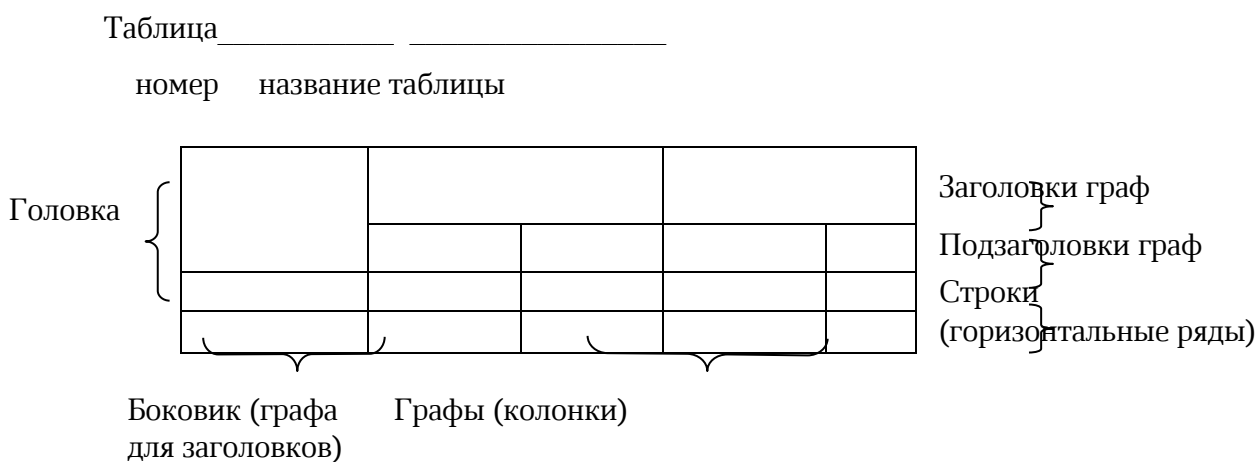


Рисунок 1

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Если в работе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В», если она приведена в приложении В.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф — со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте.

Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Оформление таблиц в работе должно соответствовать ГОСТ 1.5 и ГОСТ 2.105.

3.1.4 Критерии оценки выполнения контрольной работы:

- оценка «зачтено» выставляется при правильно проведенной идентификации товара посредством исследования его этикетки и решенной ситуационной задаче по ФЗ «О защите прав потребителей», а также аргументированном заключении по результатам выполненной работы;
- оценка «не зачтено» выставляется, если при проведении идентификации нет аргументированного заключения, а также неправильно решена ситуационная задача по ФЗ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Ситуационные задачи по Закону «О защите прав потребителей»

1. Что такое гарантийный срок? Обязан ли продавец устанавливать гарантийный срок?
2. К кому обратиться при обнаружении в товаре недостатков? Какие права потребитель вправе предъявить?
3. При возврате денег за некачественный товар магазин намерен вернуть потребителю Сидорову В.И. деньги не в полном объеме, мотивируя это тем, что он уже длительное время пользовался товаром. Прав ли продавец?
4. Сломался сотовый телефон. В магазине потребовал возврата денег. Потребителя Симошенко А.А. направляют в сервисный центр. Правомерны ли действия продавца?
5. Миронов А.Д. сдал в сервисный центр сотовый телефон. Срок ремонта указан 45 дней. После указанного срока прошло еще 30 дней, но аппарат не отремонтирован. Какие права у Миронова А.Д.?
6. Имеет ли право Авантин В.В. потребовать от продавца предоставления аналогичного сотового телефона на период ремонта?
7. Заичный К.Д. приобрел столовый гарнитур. Продавец установил на него срок гарантии 6 месяцев. Но через 3 месяца на разных предметах, входящих в гарнитур, он обнаружил множество недостатков. Может ли он требовать возврата денег за весь гарнитур или только за те предметы, в которых обнаружен брак?
8. Дмитриев Ф.Т. заказал кухню по индивидуальному проекту. Срок исполнения заказа был установлен в договоре, но нарушен на 1 месяц. Этой фирме он не доверяет и хочет расторгнуть с ними договор, но боится, что ему вернут не все деньги, которые он заплатил по договору.
9. Величко П.Н. купил автомобиль. Через неделю при ярком солнце он обнаружил, что краска капота незначительно отличается по цвету от остальных частей машины. Мастер сказал, что до продажи машина побывала в ремонте.

При покупке ему об этом не сообщили. Какие права у него есть, если со дня покупки не прошло и двух недель?

10. Автомобиль в течение гарантийного срока неоднократно ремонтируется сервисным центром (безвозмездно). Недостаток выявляется один и тот же. В настоящее время он вновь обнаружился. Может ли Вилюев К.Н. вернуть автомобиль в магазин?
11. Акимова А.В. купила товар в интернет-магазине, однако, получив его, она поняла, что он ее не устраивает. Может ли она его вернуть?
12. В связи с расторжением договора купли-продажи, заключенного с интернет-магазином, с Жидникова С.И. удерживают сумму в виде расходов на доставку. Правомерно ли это?
13. Купил в аптеке тонометр. Однако пользоваться Тимохину А.Л. им неудобно. Может ли он его вернуть?
14. Юлкина В.П. купила туфли. При носке в первый же день обнаружила, что они ей не подходят по размеру. Может ли она их обменять?
15. Имеет ли право турагентство заменять указанный в договоре отель на другой, даже если его категория выше?
16. Кадырова Алсу купила проточный водонагреватель. Перед тем как купить, уточнила про установку. Ее заверили, что устанавливают, дали буклет, где это написано. Когда она обратилась в сервисную службу, сказали, что установкой проточных водонагревателей не занимаются. Алсу не может найти фирму которая могла бы его установить. Какие права у Алсу.
17. Юлия для сына купила вертолет с радиоуправлением, продавец не произвел должной настройки стабилизации изделия и сказал что она сможет сделать это дома. После нескольких неудачных попыток обнаружилась полная дестабилизация изделия и неуправляемость полетом, что является основанием для возврата товара, однако данный брак привел к поломке нескольких деталей изделия, что снимает гарантию со стороны продавца. При обращении к продавцу Юлии предложили вернуть товар, но с условием саморемонта до изначального вида товара. Заказ нужных деталей, а они доставляются в случае

предварительного заказа, что естественно потребовало времени на их поиск, заказ и доставку срок был превышен 15 дней. Причем продавец, который намеренно знал о том, что Юлия просто не сможет найти нужную деталь или просто не успеет ее получить, согласился в устной форме принять товар обратно. После ремонта и приезда в торговую точку Юлии было высказано то, что товар у нее не примут, так как, по мнению продавца, аппарат вполне пригоден к использованию (что на самом деле не было правдой, продавец доказывал, что этот дефект является неотъемлемой характеристикой изделия) хотя по телефонному разговору за 30 мин до приезда продавец был согласен принять товар. Как можно вернуть деньги в этом случае?

18. Возможно ли в течение двух недель вернуть купленное в салоне-магазине свадебное платье без объяснения причин?

19. Во время ремонта оказалось, что Акимовой Д.Ю. не хватило одного рулона обоев. Она пошла в самый ближайший магазин и приобрела один недостающий. Когда Акимова вернулась домой и сравнила купленный рулон с остальными, оказалось, что фон на порядок темнее. Она вернулась в магазин, где купила недостающий рулон, и попыталась его вернуть, т.е. предъявила паспорт, чек, но ей отказали из-за нарушения правил упаковки, т.е. верхняя пленка была почти содрана, потому что было необходимо убедиться, что цвет фона действительно темнее. Администратор сообщила о том, что упаковка нарушена и что они не имеют права сделать возврат. На витринах показан товар без упаковки, некоторый не имел товарного вида, потому что либо порван, либо испачкан, однако они считают возможным предлагать и продавать этот товар, а Акимовой отказали в возврате даже со скидкой. Может ли Акимова подать в суд и вернуть деньги и потребовать компенсацию за моральный ущерб?

20. Терехов В. В. купил грунтовку и лак для паркета. Лак пригодился, а вот про грунтовку рабочие, которые делали ремонт, сказали, что она не нужна и используется в основном в промышленных целях. Какие права у Терехова В.В.?

21. Андреев К.М. 11 месяцев назад приобрёл DVD-плеер (гарантия 12 месяцев),

- сейчас он работает, но перестал читать диски с фото и аудио файлами. Может ли Андреев К.М. вернуть или обменять его на другой?
22. Возможно ли вернуть мобильный телефон в магазин и получить деньги если он в товарном виде, абсолютно новый?
23. Екатерина Щукина 20 сентября 2009 г. я приобрела мобильный телефон «Ben Siemens», специально обратив внимание продавца на требование работы телефона в Японии, и получила утвердительный ответ. Однако оператор мобильной связи сообщил, что данный аппарат не поддерживает стандарт UMTS. 22 сентября Екатерина обратилась в салон связи с просьбой принять аппарат с условием приобретения другой, в т.ч. более дорогой модели, и направила письмо с обращением к гендиректору ООО «Телефорум», а аппарат сдала в сервисный центр. Какие права у Щукиной Екатерины?
24. Пантелеева Наталья 30 октября 2009 г. купила MP3-плеер. В течение 2 недель был обнаружен дефект, заключающийся в том, что ПК не видит MP3 плеер. 11 ноября 2009г. в магазине ей заменили данный плеер на новый такой же модели, но сделать возврат денег отказались. Проверив дома новый плеер, она обнаружила тот же дефект. Какие права у Пантелеевой Натальи?
25. Дашакова К.К. купила норковую шубу, и в тот же день решила ее сдать (просто разонравилась). Дашакова К.К. расплачивалась картой по терминалу, но при возврате не смогли разобраться с терминалом и попросили прийти на следующий день. На следующий день оказалось, что возвращают они только по инпринтеру (слипу), а их сейчас у них в наличии нет и надо прийти тогда, когда у них появиться и процесс возврата будет длиться 3 недели. Законны ли сроки? Также они пытались придаться к тому, что Дашакова К.К. срезала этикетку, висящую на нити. Допустимо ли, чтобы этикетка была в наличии, но срезана?
26. Ольга Игоревна приобрела устройство для измерения давления в шинах в одном из отделов, торгующих часами(!). Продавец уверила, что прибор отлично работает, но проверить его при ней, естественно, не могла. Дома она обнаружила, что: во-первых, к прибору нет инструкции на русском языке, а

во-вторых, давление в шинах он измеряет только в каких-то непонятных единицах (PSI), что абсолютно не устраивало. Возможен ли в данном случае возврат товара? С какими объяснениями?

27. Холмогорова Е. Ю. купила в магазине ботинки. Придя домой и пройдя в них вечер и следующий день поняла что они ей не подходят, т.к. жмут. Возможен ли обмен на деньги? Ботинки в отличном состоянии, коробка, ярлыки и чеки сохранены.

28. Наталья Юрьевна купила гранитную мойку, но при установке кухни она не подошла по размеру, хотя продавец уверял, что размер подойдёт. С момента покупки прошло около 3,5 месяца (кухню привезли). Она совершенно новая, все документы имеются. Можно её вернуть или обменять на нужный размер?

29. Демедец Евгений купил раскладную клавиатуру для КПК в блистере. Дома открыл блистер, собрал клавиатуру, оказалось, что на клавишах нет букв русского алфавита, нет инструкции на русском языке. При покупке это не было известно, снаружи в собранном состоянии клавиатуры букв не видно. Возможен ли возврат товара в течение 14 дней?

30. Антонова Людмила в декабре 2008 г. купила в кредит ноутбук. Через 2 месяца он сломался (не стал считывать информацию). Антонова обратилась в магазин с просьбой о замене на аналогичный товар, предварительно написав претензию, где указала срок 7 дней, а в случае дополнительной проверки 20 дней, также просила предоставить в 3-хдневный срок безвозмездно на время замены аналогичный ноутбук. В день предъявления претензии ноутбук принять отказались. Предложили поехать в сервисный центр за техническим заключением по адресу, который указан в гарантийном талоне. Когда она приехала туда, оказалось, что ноутбуки данной фирмы в этом сервисном центре не обслуживаются. Какие права у Антоновой Людмилы?

31. Егоровой Н.В. 1 марта 2010 г. была приобретена швейная машина. Может ли она вернуть ее спустя 15 дней с момента покупки? Машина в эксплуатации не была ни разу. Охарактеризуйте права Егоровой Н.В.

32. Светлова Е.В. требует вернуть деньги за джемпер, который она купила месяц

назад, носила его, постирала и после стирки образовалась дырка возле горла (разорвалась петля). После сравнения с аналогичным товаром выяснилось, что джемпер изменил цвет и форму, т.е. его, скорее всего, стирали в машинке, хотя предупреждали, что нужна ручная стирка. Как поступить в данной ситуации?

33.Касица М.Н. купил обогреватель, но он не поддерживает заданную температуру в помещении. В инструкции не написано, в каком интервале он должен поддерживать заданную температуру. Но написано, что должен! Может ли Касица М.Н. на этом основании обменять его на аналог? Какие права у Касицы М.Н.?

34.Может ли Лукин И.С. поменять новый фотоаппарат на другую, более функциональную модель? Продавцы Лукину И.С. сказали, что нужно ждать 40 дней экспертизы, даже если товар без дефектов. Охарактеризуйте права Лукина И.С. в данной ситуации.

35.Альчина А.А. купила ЖК телевизор. Прошло 2дня, выяснилось, что не устраивает цветопередача, хотя претензий к качеству товара нет. Альчиной А.А. хотелось бы обменять на другой, доплатив разницу между ценой данного телевизора и новым. К тому же плазменный телевизор, оказывается, более адаптирован для использования с домашним кинотеатром, нежели ЖК, о чем консультанты магазина не предупредили. Возможно ли удовлетворить требование Альчиной А.А.?

36.Сергеев А.Л.купил в Интернет-магазине варочную панель «Bosh». На сайте при выборе не разглядел, со скольких сторон есть защита керамической поверхности из нержавеющей стали. Сергеев А.Л. хочет обменять с доплатой на другую модель. Претензионный отдел отказался выполнить просьбу Сергеева А.Л. ссылаясь, на то, что при продаже была заполнена гарантия. Могут ли Сергееву А.Л. обменять данный товар? Какие права у Сергеева А.Л.?

37.В соответствии с перечнем недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержден-

ным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998г. №55 п.9 «изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, ограненные драгоценные камни» возврату или обмену не подлежат. Т.е магазин имеет право отказать в обмене или возврате

- 38.Пенсионерка из г. Пскова Громко Ю.Н. приобрела в аптеке тонометр (прибор для измерения давления). Придя домой, пенсионерка стала собирать прибор (т.к прибор состоял из нескольких частей, подлежащих сборке). После чего она пыталась измерить давление, однако аппарат ничего не показывал. Она вернулась в аптеку и потребовала заменить товар. Но, проведя осмотр прибора, сотрудники аптеки объяснили, что пенсионерка Громко при сборке повредила одну из частей тонометра и он вышел из строя. Ей предложили отнести тонометр в ремонт за свой счет. На требование о расторжении договора купли-продажи ответили отказом. На чьей стороне закон?
- 39.Гражданин Якунин Я. И. приобрел в мебельном магазине кожаный диван. После оплаты покупки он был крайне удивлен, узнав, что доставка и сборка будут осуществляться за отдельную плату. Гр. Якунин потребовал бесплатно предоставить ему данные услуги, ссылаясь на то, что данные услуги являются сопутствующими покупке, но получил отказ. На чьей стороне закон?
- 40.Гражданка Иванова А.А. приобрела в магазине «Мир» бытовую печь СВЧ. Через неделю печь вышла из строя и гр. Иванова отдала ее в ремонт. В то же время она обратилась в магазин, где была совершена покупка, и потребовала в соответствии со ст. 20 п2. Закона РФ «О защите прав потребителей» безвозмездно предоставить ей на период ремонта аналогичную печь СВЧ. Магазин ответил отказом. На чьей стороне закон?
- 41.Вы решили установить СТРИМ, вы позвонили и заключили договор, по которому в назначенный день к вам должен прийти мастер и подключить провайдер. В назначенный день мастер не пришел. Вы звоните в компанию с которой заключали договор и сообщаете, что больше не нуждаетесь в их услугах. Вам отвечают, что вы обязаны заплатить деньги, т к заключили договор. Кто прав?

- 42.Гражданин Петров поставил в автосервисе новый радиатор. В течении гарантийного срока были обнаружены недостатки этого радиатора. Гражданин Петров приехал на сервис, где в его машину был поставлен радиатор, и попросил заменить его на новый, либо устранить недостатки. Ему сказали, что заменят радиатор, но он должен заплатить за работу мастера. Кто прав
- 43.Гражданка Иванова наняла бригаду рабочих для ремонта ванной комнаты. В подписанном обеими сторонами договоре предусматривался срок устранения недостатков, составляющий 5 рабочих дней. За период гарантийного срока плитки отвалились. Гражданка Иванова подала заявку на гарантийный ремонт. В течении срока предусмотренного для устранения недостатков никто не пришел. Тогда гр. Иванова наняла другую бригаду рабочих и ей произвели ремонт ванной, где отвалились плитки. Она потребовала возместить расходы по оплате второй бригады фирме, производившей первоначальный ремонт.
- 44.Гражданка Сидорова собиралась вечером идти в театр и вызвала няню к себе домой, чтобы та присмотрела за ее ребенком. Но гр. Сидорова потеряла билеты и решила остаться дома. Но няня уже приехала, а она больше не нуждается в ее услугах. Что делать?
- 45.Вы приходите в парикмахерскую и договариваетесь с мастером о конкретной стрижке и конкретной цене на оказанную вам услугу. Вас подстригли, но при расчете была названа другая, более высокая цена. Вы выясняете причину столь высокой цены, ведь вы рассчитывали на другую сумму. Мастер сообщает вам, что при стрижке он использовал более дорогие средства, но вам он этого не сообщил. Как вы можете поступить?
- 46.Гражданин Иванов решил производить у себя на участке ландшафтные работы. Для этого он вызвал группу ландшафтных дизайнеров. Группа прибыла в назначенный день и приступила к работе. Через некоторое время исполнитель сообщил потребителю, что деревья, которые он хочет посадить, не соответствуют типу земли на его участке. Но гражданин Иванов не стал своевременно заниматься этим вопросом и бригада ландшафтных дизайнеров отка-

залась выполнять услуги, потребовав возмещения убытков. Имеют ли они на это право?

47.Гражданка Петрова отнесла картину мастеру, чтобы её отремонтировать. Мастер предупредил её, что реставрация может повлиять на качество картины, после чего она может быть испорчена. Но гражданка Петрова согласилась на реставрацию картины. После реставрации картина оказалась испорчена и гражданка Петрова потребовала у мастера возмещения стоимости картины. Имеет ли она на это право?

48.Для гражданина Сидорова строители построили новый коттедж. Через 4 года он стал наклоняться на бок. Оказалось, что причиной этого является конструкторская ошибка в постройке фундамента. Гражданин Сидоров потребовал исправить недостатки. Но строители отказались исправлять недостатки, сославшись на то, что гарантийный срок составлял 2 года. Что делать?

49.Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

50.На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 2014, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

51.Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

52.Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в

- мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?
53. В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?
54. Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку
55. Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?
56. Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расплзлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?
57. В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вер-

нули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

58. Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

59. Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел. Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

Пример оформления титульного листа контрольной работы

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
БИОЛОГО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА РАЗВЕДЕНИЯ, КОРМЛЕНИЯ И ЧАСТНОЙ ЗООТЕХНИИ

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

По дисциплине: Правовые основы управления качеством

На тему: _____

Выполнил (а):

Студент(ка) ____ курса ____ группы

ФИО

Проверил:

ученая степень, звание

ФИО

Новосибирск 202_

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Алгоритм проведения практических занятий по дисциплине:	4
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	4
2. Содержание практических занятий.....	6
Тема: Основы обеспечения качества продукции. Реформа технического регулирования в РФ	6
Тема: Общие вопросы идентификации и фальсификации пищевых продуктов. Виды фальсификации и их характеристика.....	7
Тема: Маркировка пищевой продукции. Функции и структура товарной маркировки. Электронная маркировка товаров (ФГИС «Меркурий» и «Честный знак»). Требование ТР ТС 022/2011 и ТР ТС 005/2011	7
Тема: Основные положения Федеральных Законов Российской Федерации в области качества и безопасности.....	10
Тема: Основные положения Федерального закона РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».....	16
Тема: Основные положения и требования федеральных законов РФ «О техническом регулировании» и «Стандартизации в Российской Федерации»	17
Тема: Применение принципов ХАССП для обеспечения безопасности молока и молочной продукции	27
3. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ	34
3.1. Выполнение контрольной работы	34
3.1.1 Тематика контрольной работы	34
3.1.2 Требования к содержанию структурных элементов контрольной работы.....	34
3.1.3 Правила оформления контрольной работы	36
3.1.4 Критерии оценки выполнения контрольной работы:.....	39
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	40

Составители:

Городок Ольга Александровна

Ленивкина Ирина Анатольевна

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Методические указания

к практическим занятиям, контрольной и самостоятельной работе

Редактор

Компьютерная верстка Городок О.А.

Подписано в печать 20 г.
Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Объем уч. - изд. л., усл. печ. л.
Тираж экз. Изд. № . Заказ №

Отпечатано в Издательском центре «Золотой колос»
630039, РФ, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, 160, офис 106
Тел. факс (383) 267-09-10. E-mail: 2134539@mail.ru