



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

_____ О.А. Улитина

«_____» _____ 2020г.

**Методические указания по выполнению практических занятий
по междисциплинарному курсу**

МДК.03.02 Основы управления качеством

*«Цикл профессиональные модули» основной профессиональной образовательной
программы*

Уссурийск, 2020

СОГЛАСОВАНО
Цикловой методической комиссией
профессиональных дисциплин
Председатель

_____ О.В. Жила

« ____ » _____ 2020г.

Составитель: Жила О. В., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

Методические указания к практическим занятиям предназначены для обучающихся по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), изучающих МДК.03.02 «Основы управления качеством».

Методические указания содержат задания, перечень вопросов подлежащих выполнению по МДК.03.02 «Основы управления качеством» и методические рекомендации по выполнению.

Методические указания содержат задания к практическим занятиям, порядок их выполнения, рекомендации, перечень контрольных вопросов по каждой практической работе. Приведен список основной и дополнительной литературы, рекомендуемой для подготовки к практическим занятиям.

Содержание

1 Организация практического занятия.....	4
2 Методические указания к практическим занятиям	5
3 Условия и порядок выполнения практического занятия	56
4 Критерии оценки выполнения практических занятий	57
5 Информационное обеспечение дисциплины.....	58

1 Организация практического занятия

Название раздела, темы	№ занятия	Название работы	Количество часов
Тема 2. 1. Характеристика систем менеджмента качества	1	Тема «Изучение принципов управления качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000»	2
	2	Тема «Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества»	2
	3	Тема «Определение элементов системы качества. Составление матрицы распределения функций»	
Тема 2.2. Авторский надзор за качеством выпускаемой продукции	4	Тема «Изучение положения об авторском праве»	2
Тема 2. 3. Контроль качества	5	Тема «Изучение статей закона РФ «О защите прав потребителей»	2
	6	Тема «Выявление факторов, влияющих на качество работы (учебы)»	2
	7	Тема «Определение номенклатуры показателей качества продукции»	2
	8	Тема «Изучение статистических методов контроля качества»	2
	9	Тема «Оформление претензии по качеству продукции»	2
			ИТОГО

2 Методические указания к практическим занятиям

Практическое занятие № 1

ТЕМА: Изучение принципов управления качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000»

ЦЕЛЬ: Ознакомиться со структурой, содержанием и порядком применения стандартов ИСО серии 9000

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Ознакомиться с теоретической частью работы
2. Выполнить задания 1- 5
3. Выполнить индивидуальное задание
4. Сделать вывод о проделанной работе
5. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Семейство стандартов ISO 9000 было разработано с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества:

- ISO 9000 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;

- ISO 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

- ISO 9004 содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

ISO 19011 содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды. Данный комплекс стандартов на системы менеджмента качества предназначен для улучшения взаимопонимания в национальной и международной торговле.

ЗАДАНИЕ №1:

1. Что является целью стандарта ГОСТ ISO 9000-2011?

2. Заполните таблицу

Стандарт	Содержание стандарта

Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей. Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяют их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания, как правило, отражаются в спецификации на продукцию и обычно считаются требованиями потребителей.

Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией. В любом случае приемлемость продукции в конечном счете устанавливает потребитель. Поскольку потребности и ожидания потребителей меняются, а организации помимо этого испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы.

Внедрение систем менеджмента качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии.

Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения, способствующей увеличению повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Внедрение данной системы обеспечивает организацию и потребителей уверенностью в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

ЗАДАНИЕ №2. Ответить на вопросы:

1.Чему могут содействовать системы менеджмента качества?

2.Кто устанавливает приемлемость продукции и как могут быть установлены требования к продукции?

3.Что обеспечивает внедрение СМК?

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечиваются путем ее систематического и прозрачного управления. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента.

В основу стандартов ИСО серии 9000 положены восемь принципов управления качеством:

1.*Ориентация на потребителя.* Организации зависят от своих потребителей, поэтому они должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стараться превзойти их ожидания.

2.*Лидерство руководителя.* Руководители обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3.*Вовлечение работников.* Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4.*Процессный подход.* Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами.

5.*Системный подход к менеджменту.* Выявление, понимание и менеджмент взаимоувязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

6.*Постоянное улучшение* следует рассматривать как ее неизменную цель.

7.*Принятие решений, основанных на фактах.* Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

8.*Взаимовыгодные отношения с поставщиками.* Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения их взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Международные стандарты ИСО семейства 9000 обобщают опыт многих стран. При их изучении следует обратить внимание на следующие положения:

а) стандарты семейства ИСО 9000 не предназначены для какой-либо конкретной отрасли промышленности или экономики;

б) в основу стандартов входят элементы системы качества (СК) и способы их построения исходя из задач, продукции, процессов и индивидуальных подходов конкретной организации;

в) каждая организация из элементов СК создает свою оригинальную систему

качества, предназначенную только для нее;

г) международные стандарты ИСО 9000 написаны в виде задач системы качества, но не указывают, как достичь выполнения этих задач, предоставляя такой выбор руководству организаций;

д) отправной точкой для разработки и внедрения системы качества должны быть основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством в документе, называемом «Политика организации в области качества»;

е) организация, выступающая в роли поставщика, имеет заинтересованных лиц, которые могут выдвигать свои требования;

ж) система охватывает два взаимосвязанных аспекта:

- запросы и ожидания потребителя;
- запросы и интересы организации.

ЗАДАНИЕ №3 Заполнить таблицу

Принцип управления качеством	Содержание принципа

ГОСТ ISO 9000-2011 (МС ИСО 9000:2008) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Стандарт устанавливает основные положения систем менеджмента качества, являющихся объектом стандартов семейства ИСО 9000, и определяет соответствующие термины.

Объект- то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено.

Объектом может быть:

- деятельность или процесс;
- продукция;
- организация, система или отдельное лицо.

Организация - компания, фирма, предприятие или учреждение или их подразделения, объединённые или нет, общественные или частные, выполняющие самостоятельные функции и имеющие администрацию.

Продукция - результат деятельности или процессов.

Может быть - материальной (перерабатывающие материалы);

- нематериальной (информация, энергия);
- намеренной (предложения потребителя);
- ненамеренной (загрязнитель, нежелательные последствия)

Поставщик – организация, предоставляющая продукцию потребителю. Может быть:

- производитель, оптовик, импортёр, монтажник, сервисная организация;
- внешний и внутренний поставщик.

Потребитель – получатель продукции, предоставляемой поставщиком.

Может быть:

- конечный потребитель, покупатель, пользователь.

Качество - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные требования и предполагаемые потребности.

При заключении контракта и в регламентированной среде (например, ядерные установки) потребности чётко устанавливаются, в других областях предполагаемые потребности должны быть выявлены.

Ответственность за качество продукции - термин, описывающий обязательства,

возлагаемые на изготовителя или других лиц по возмещению ущерба из-за нанесения травм, повреждения собственности или другого вреда, вызванного продукцией.

Политика качества - основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Руководство по качеству (РК) - документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества.

РК включает в себя:

- а) политику в области качества;
- б) ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала;
- в) методики системы качества и инструкции;
- г) положения по пересмотру и корректировке.

Система качества - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Система качества организации предназначена, прежде всего, для удовлетворения внутренних потребностей управления организацией. Она шире, чем требования потребителя, который оценивает только ту часть системы качества, которая относится к этим требованиям.

Планирование качества - деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества. Планирование качества охватывает:

- а) планирование качества продукции (идентификация, классификация и оценка характеристик качества, установление целей, требований к качеству и штрафных санкций);
- б) подготовка программы качества и положений по улучшению качества.

Управление качеством - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

Проверка качества (аудит качества) - систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям.

Эксперт-аудитор — специалист, имеющий квалификацию для проведения проверки качества.

Предупреждающие мероприятия - действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации, с тем чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Стандарт может использоваться:

- а) организациями, стремящимися добиться преимущества посредством внедрения системы менеджмента качества;
- б) организациями, которые хотят быть уверенными в том, что их заданные требования к продукции будут выполнены поставщиками;
- в) пользователями продукции;
- г) теми, кто заинтересован в едином понимании терминологии, применяемой в менеджменте качества (например, поставщики, потребители, регламентирующие органы);
- д) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям ИСО 9001 (например, аудиторы, регламентирующие органы, органы по сертификации/регистрации);
- е) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые консультируют или проводят обучение по системе менеджмента качества для данной организации;

ж) разработчиками соответствующих стандартов.

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих в себя:

а) определение потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон;

б) разработку политики и целей организации в области качества;

в) определение процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;

г) определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;

д) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;

е) применение результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;

ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

з) разработку и применение процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяют для поддержания в рабочем состоянии и улучшения внедренной системы менеджмента качества.

Организация, применяющая указанный выше подход, создает уверенность в возможностях своих процессов и качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения. Это может привести к повышению удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

ЗАДАНИЕ №4

1. Записать определения основным терминам стандарта

2. Перечислите ступени разработки и внедрения СМК

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 (МС ИСО 9004:2009) Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

Стандарт рассматривает потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации.

Организация должна развивать систему менеджмента качества организации с целью обеспечения:

- эффективного использования ресурсов;

- принятия решений на основе фактов;

- акцентирования внимания на удовлетворении запросов потребителей, а также потребностей и ожиданий других заинтересованных сторон.

Организация способна добиться устойчивого успеха за счет последовательного удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон сбалансированным образом на долгосрочной основе.

Среда организации подвержена постоянным изменениям и колебаниям, и для достижения устойчивого успеха высшему руководству организации следует:

- иметь долгосрочные планы на будущее;

- постоянно вести мониторинг и регулярно анализировать среду организации;

- выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий;

- постоянно вовлекать заинтересованные стороны и информировать их о деятельности и планах организации;

- изучать возможность установления взаимовыгодных отношений с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами;
- использовать разнообразные подходы, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую разнящихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- выявлять сопутствующие краткосрочные и долгосрочные риски и задействовать общую стратегию деятельности организации для их снижения;
- планировать будущие потребности в ресурсах (включая требуемую компетентность работников организации);
- устанавливать процессы, необходимые для реализации стратегии организации, обеспечивая их способность быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства;
- регулярно оценивать выполнение текущих планов и процедур и осуществлять соответствующие корректирующие и предупреждающие действия;
- предусматривать наличие у работников организации возможностей для обучения для собственного развития, а также для поддержания жизнеспособности организации;
- устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы обеспечения нововведений и постоянного совершенствования.

Стандарт был разработан для обеспечения согласованности со стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) и совместимости с другими стандартами на системы менеджмента. Такие стандарты дополняют друг друга, но могут использоваться и самостоятельно.

ЗАДАНИЕ №5 Ответить на вопросы:

1. Чему должно следовать (действия) высшее руководство организации для достижения устойчивого успеха?

2. С какой целью организация должна развивать систему менеджмента качества организации?

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

Пользуясь петлей качества определить все жизненно важные стадии производства продукции конкретного предприятия, начиная с маркетинга и заканчивая утилизацией.

Модель петли качества включает в себя ожидания клиентов. Отдельные части процесса или фазы процесса определяют виды ответственности, которые описываются элементами качества. Поэтому петля качества охватывает как планирование и разработку, так и производство. В общем процессе производства каждая область вносит в качество свой вклад. Только овладение всеми этими частями в процессе производства может привести к высокому качеству конечного продукта.

Петля качества символизирует также понимание того, что «каждый на предприятии является одновременно клиентом и поставщиком». Система качества разрабатывается с учетом конкретной деятельности предприятия, но в любом случае она должна охватывать все стадии жизненного цикла продукции – «петли качества».

Выполнить задание в форме таблицы

Продукция	
Предприятие	
Элементы «петли качества»	Содержание
1	
2	
.... Т.Д.	

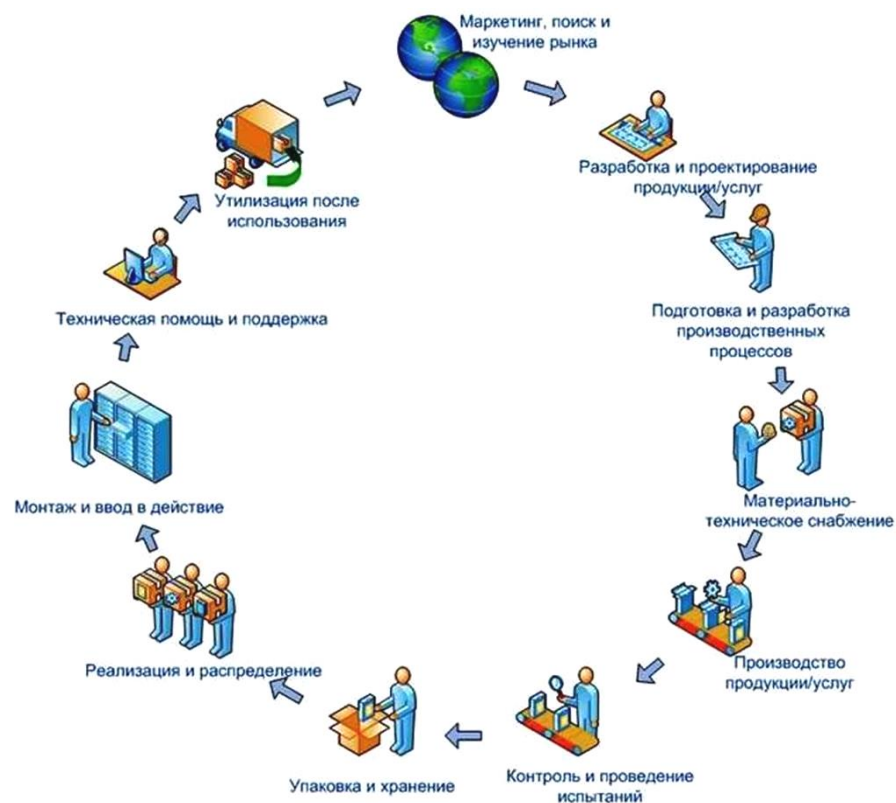


Рисунок - Петля качества

Кейс. «Петля качества» на примере деревообрабатывающего комбината

Рассмотрим «петлю качества» комбината, который решает выпустить в производство новую модель книжного шкафа. Отдел маркетинга комбината изучает рынок мебели в конкретном регионе, ориентируясь на конкретную группу потребителей (в зависимости от уровня доходов, возраста и прочих факторов) и выясняет, какие требования к данному виду мебели предъявляет потребитель.

Эти требования отдел маркетинга передает в отдел проектирования и разработка продукции, который создает проект книжного шкафа, закладывая их в технологию и конечную продукцию. На основании проекта разрабатывается технология изготовления шкафа, изготавливается опытный образец, оценивается его качество и при положительном результате приступают к подготовке массового производства.

Предприятие находит надежных субпоставщиков, предоставляющих качественное сырье, фурнитуру, краски, лаки и др. необходимые материалы. В процессе производства осуществляется контроль за выполнением технологических операций.

Проверка качества изготовленного книжного шкафа производится с помощью поверенного измерительного оборудования, по стандартным методикам, обученным персоналом. Изготовленный шкаф тщательно упаковывается, комплектуется крепежными изделиями, сопровождается соответствующими инструкциями по сборке и эксплуатации. Его хранение и транспортировка осуществляется в соответствии с установленными требованиям.

После реализации продукции отдел маркетинга осуществляет сбор информации об оценке книжного шкафа потребителями и сообщает результаты проектировщикам и изготовителям для осуществления корректирующих мероприятий, направленных на повышение качества данной модели мебели.

Контрольные вопросы:

1. В чем суть принципа управления качеством «процессный подход»?
2. Что называется планом качества согласно ГОСТ ISO 9000-2011?
3. Что такое планирование качества согласно ГОСТ ISO 9000-2011?
4. Какой государственный стандарт серии ИСО направлен на достижение устойчивого успеха организации?
5. Каким образом высшее руководство предприятия должно обеспечивать «определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности» (в соответствии с п. 5.2 ГОСТ ISO 9001-2011)?

Практическое занятие № 2

ТЕМА: Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества

ЦЕЛЬ: Изучить процессный подход к системам менеджмента качества. Изучить требования к разработке процессов СМК, установленные в разделах ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008)

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Ознакомиться с теоретической частью работы
2. Выполнить задания 1- 4
3. Контрольные вопросы
4. Сделать вывод о проделанной работе

Теоретическая часть:

Система менеджмента качества определяется как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки и достижения целей, устанавливаемых для соответствующих функций и уровней организации, и для управления организацией

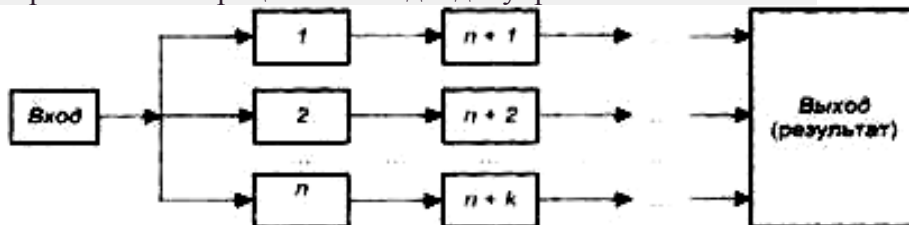
Процессный подход является одним из восьми принципов менеджмента качества, на которых основаны стандарты ИСО серии 9000 и определяется как более эффективное управление деятельностью и соответствующими ресурсами как процессом для достижения заданного результата.

Процессный подход в системе управления качеством можно осуществлять последовательно, параллельно и последовательно-параллельно.

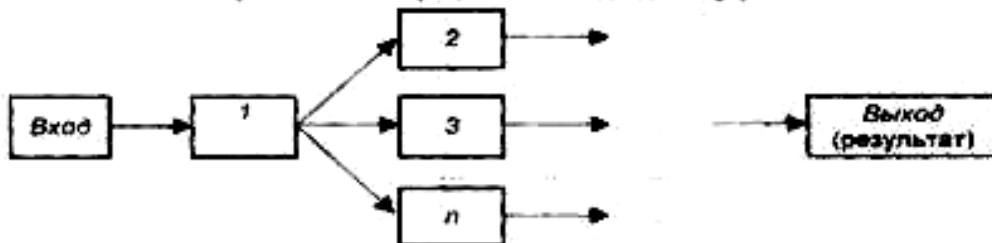
Последовательный процессный подход к управлению качеством



Параллельный процессный подход к управлению качеством



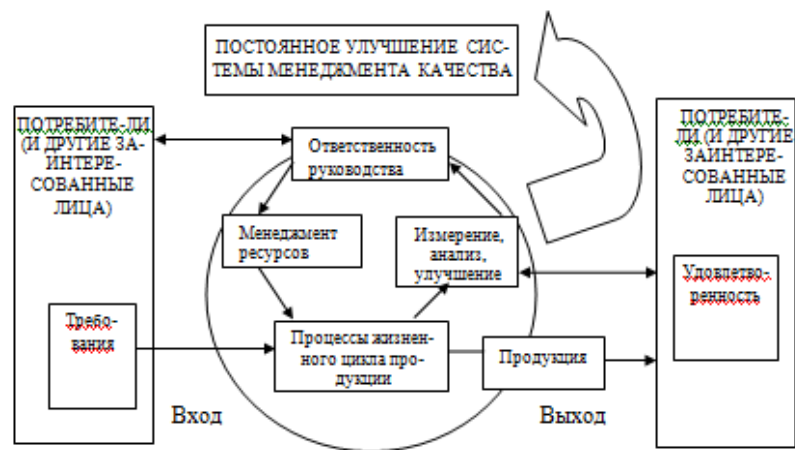
Последовательно-параллельный процессный подход к управлению качеством



ЗАДАНИЕ №1 Ответить на вопросы:

1. Что такое система менеджмента качества?
2. Что такое системный подход СМК?
3. Перечислить и зарисовать схемы процессного подхода к управлению качеством

На рисунке 3 представлена модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.



Условные обозначения:

- Деятельность, добавляющая ценность
- ↔ Поток информации

Рисунок - Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

Для более глубокого понимания процессного подхода необходимо обратиться к концепции «Plan (Планирование) - Do (Осуществление) – Check (Проверка) – Act (Действие)». Цикл PDCA был предложен в 1920 г. Вальтером Шухартом и популярен в настоящее время под названием «Деминга». В стандарте ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) цикл PDCA описан так:

- планирование – разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление – внедрите процессы;
- проверка – постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
- действие – предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

В контексте системы менеджмента качества цикл Деминга может быть применен как к каждому отдельному процессу системы, так и к системе процессов в целом. Использование этой концепции позволяет организации реализовать процесс непрерывного улучшения процессов, направленный на постоянный рост эффективности деятельности организации.

ЗАДАНИЕ №2 Ответить на вопросы:

1. Опишите цикл PDCA и их содержание
2. Что дает использование концепции Деминга?

Стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 подчеркивает важность определения, внедрения, менеджмента и постоянного повышения результативности процессов, необходимых для СМК, а также управления взаимодействиями этих процессов для достижения целей организации.

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в СМК такой подход подчеркивает важность:

- а) понимания и выполнения требований;
- б) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности;
- в) достижения результатов выполнения процессов и их результативности;
- г) постоянного улучшения процессов, основанных на объективном измерении.

При практической реализации процессного подхода необходимо учитывать:

1. Суть назначения процесса и процессного метода состоит в том, чтобы, изменяя вход, получить заданное значение на выходе. Процессный подход нацелен, прежде всего, на результат.

2. Между результатом на выходе и управляемыми характеристиками на входе должна существовать объективная связь.

3. Тот, кто осуществляет процесс, должен иметь возможность:

- оценить, насколько результат процесса соответствует поставленной цели (цель и его результат должны быть измеримыми);

- изменить результат на выходе процесса в направлении приближения к цели изменяя по своему усмотрению характеристики входа процесса.

Процессы СМК целесообразно делить на следующие блоки:

- организация СМК;

- управленческая деятельность;

- обеспечение ресурсами;

- процессы жизненного цикла продукции;

- процессы измерения, анализа, улучшения.

Стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 предусматривает 4 группы процессов, связанных с системой менеджмента качества:

1. Процессы управленческой деятельности руководства;

2. Процессы обеспечения ресурсами;

3. Процессы жизненного цикла продукции;

4. Процессы измерения, анализа и улучшения.

Первая группа — процессы управленческой деятельности руководства включают процессы из разделов 4 «Система менеджмента качества» и 5 «Ответственность руководства» стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. Эти процессы имеют одного «владельца» — директора по качеству или представителя руководства, ответственного за систему менеджмента качества. К ним относят:

- взаимоотношения с потребителем (определение и выполнение требований потребителей);

- формирование политики в области качества;

- планирование.

Вторая группа — процессы обеспечения ресурсами состоит из процессов описанных в разделе 6 «Менеджмент ресурсов»:

- менеджмент персонала;

- менеджмент инфраструктуры;

- управление производственной средой;

- распределение ответственности, полномочий и обмен информацией;

- анализ со стороны руководства;

- управление документацией;

- управление записями.

Третья группа — процессы жизненного цикла продукции составляют основные процессы организации по выпуску продукции или предоставлению услуги. Эти процессы представляют поток работ внутри организации, который имеет дело с товарами и услугами, предоставляемыми клиенту:

- планирование процессов жизненного цикла продукции;

- процессы, связанные с анализом требований потребителя;

- проектирование и разработка;

- закупки;

- производство и обслуживание;

- управление устройствами для мониторинга и измерений.

Четвертую группу представляют процессы измерения, анализа и улучшения:

- мониторинг и измерение;
- управление несоответствующей продукцией;
- анализ данных;
- улучшение системы менеджмента качества;
- постоянное улучшение;
- корректирующие действия;
- предупреждающие действия.

ЗАДАНИЕ №3

1.Что необходимо учитывать при реализации процессного подхода?

2.На какие блоки необходимо делить процессы СМК?

3.Дайте характеристику группам процессов, связанных с системой менеджмента качества:

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001- 2008 предназначен для разработки и внедрения систем менеджмента качества предприятий с целью последующей сертификации или для заключения контрактов с другими предприятиями, которые предъявляют требования к стабильности и надежности выполнения контрактных обязательств.

Требования, содержащиеся в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2008 являются общими и предназначены для применения ко всем организациям независимо от вида деятельности, размера организации и поставляемой продукции (услуг). Стандарт определяет, что необходимо делать для внедрения системы качества, но не определяет, как это делать. Именно за счет такого подхода требования стандарта являются универсальными и применимыми к любой организации. Методы, как реализовать то, или иное требование стандарта предприятие выбирает само, исходя из своих потребностей и возможностей.

Система менеджмента качества – определяет общие требования к системе менеджмента качества, управлению документацией и записями по качеству.

Ответственность руководства – определяет требования к административному управлению построением, внедрением и функционированием системы менеджмента качества. Требования данного раздела предъявляются к высшему руководству организации и к системе административного управления.

Менеджмент ресурсов – определяет требования к ресурсам, необходимым для разработки, внедрения и функционирования системы качества. К таким ресурсам стандарт относит человеческие ресурсы, материальные ресурсы, инфраструктуру и производственную среду.

Процессы жизненного цикла – определяет требования к основным и обеспечивающим процессам предприятия. В этом разделе представлены, наиболее объемные требования, которые предъявляются к основной деятельности предприятия по управлению процессами производства продукции или предоставления услуг.

Измерение, анализ и улучшение – определяет требования к проведению и организации анализа, измерений и улучшений системы менеджмента качества, процессов и выпускаемой продукции (оказываемым услугам).

ЗАДАНИЕ №4: Дайте определения основным элементам СМК: «Ответственность руководства», «Менеджмент ресурсов», «процессы жизненного цикла», «Измерение, анализ, улучшение»

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы

1. Как на основе предложенной модели СМК, основанной на процессном подходе, входы преобразуются в выходы?
2. Опишите взаимодействие основных составляющих процессного подхода.
3. В чем состоит преимущество процессного подхода над другими принципами менеджмента качества?
4. Укажите основное отличие основных и вспомогательных процессов.
5. Опишите общие требования к документации (по СМК).
6. С какой целью организация должна предпринимать корректирующие и предупреждающие действия?

Практическое занятие №3

ТЕМА: Определение элементов системы качества. Составление матрицы распределения функции

ЦЕЛЬ: Научиться определять элементы системы качества и распределять функции между участниками процесса управления качеством

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Изучить теоретическую часть - виды нормативных документов
2. Выполнить задания для практической работы
3. Контрольные вопросы
4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Под элементом системы качества понимается такая определенным образом выделенная ее часть, дальнейшее расчленение которой нецелесообразно для принятой цели рассмотрения. Такими целями могут быть построение системы, ее оценивание, совершенствование и др. Состав и содержание элементов определяются разработчиками в зависимости от задач, решаемых системой качества, особенностей продукции, производственных процессов и уже сложившейся системы качества

Элементы системы качества:

1. Ответственность руководства за качество: Руководство предприятия должно взять на себя следующие функции при построении системы качества.

1) Определить политику в области качества, то есть установить цели функционирования и развития предприятия. Стандарт определяет как обязательный элемент – документальное оформление политики в виде декларации или обязательства. В качестве примера приведем заповеди качества фирмы "Sony":

- Осуществляя прогресс, служить всему миру.
- Всегда стремиться к неизведанному.
- Совершенствовать производство.
- Широкие внутрифирменные связи.
- На каждое рабочее место – человека, который действительно хочет на нем

работать.

- Ориентация на работника.

2) Определить и документально оформить ответственность и полномочия сотрудников.

3) Определить финансовые, материальные и кадровые ресурсы для выполнения политики в области качества.

- 4) Назначить уполномоченного по качеству.

Внедрение на предприятии современной системы качества требует значительного внедрения нововведений в управлении и организации производства, что часто вызывает сопротивление сотрудников. Задача руководства – так психологически настроить коллектив (в том числе и личным примером), чтобы цели и задачи построения системы качества были поняты каждым работником.

2. Документация системы качества: Необходимо разработать, документально оформить и поддерживать функционирование системы качества. Иерархия документации возглавляется Руководством по качеству, где определены процедуры системы качества. Далее идут рабочие инструкции системы качества и планы деятельности по развитию менеджмента качества. Требования к Руководству по качеству изложены в стандарте ISO 10013.

3. Анализ контрактов на поставки продукции: Необходимо разработать и поддерживать в рабочем состоянии инструкции, обеспечивающие анализ контракта службой маркетинга. Этой стадии придается огромное значение, поскольку правильное

оформление контракта и отслеживание связей позволяет значительно уменьшить риск от поставки недоброкачественной продукции. На стадии заключения контракта наиболее эффективна работа с документацией и информационными материалами.

Приступая к анализу заключаемого контракта, руководство предприятия должно определить:

- какие пункты должны быть проанализированы исходя из задач обеспечения качества;
- какие должностные лица должны принять участие организации работ по анализу контракта;
- как документировать результаты анализа.

Анализ контракта – многофакторная задача. Наиболее значимыми факторами являются: степень новизны продукции; характеристика заказчика; особенности заказа.

Для анализа можно воспользоваться известным методом разворачивания функции качества. Элементы матрицы обозначают связь контракта и элементов системы качества: 0 – связь отсутствует, 1 – связь слабая, 2 – связь определяющая. Сумма баллов по столбцам означает степень вовлеченности в проработку контракта тех или иных служб или привлекаемых специалистов. Если сумма по столбцу не превышает 1, то согласование не требуется, 2 – желательно, 3 и более – обязательно. Суммы баллов по строкам отражают значимость данного требования контракта для обеспечения качества.

После определения приоритетов с использованием матрицы необходимо скомплектовать пакет документированных процедур (стандарты, методы выполнения измерений (МВИ), технологические карты) или носителей информации (инструкции, руководства).

Такой подход поможет реализовать важнейший принцип системы качества – предотвращение несоответствий уже на стадии анализа контракта.

Полезным является также *построение "коридора" качества*. Для этого необходимо определить перечень всех параметров, определяющих имеющиеся и ожидаемые потребности рынка и потребителя. Нижним пределом можно считать требования безопасности, определяющие юридическую ответственность производителя за реализацию на рынке. Верхний предел соответствует теоретическому уровню качества для этой продукции. Далее необходимо определить положение лучшего аналога планируемой к выпуску продукции и сравнить уровень качества выпускаемой малым предприятием продукции с параметрами нижнего, верхнего пределов и аналога. "

5. Управление документацией предприятия: Предприятие использует обычно достаточно сложную и многофакторную систему документации, соответствующую жизненному циклу продукции:

- управленческая;
- техническая;
- финансовая;
- документация системы качества;
- прочие системы документации.

Стандартом предписывается создание эффективной системы взаимодействия и улучшения всех систем с обязательным документированием процедур.

6. Управление закупками: Приобретаемая продукция должна соответствовать необходимому уровню качества. Для обеспечения функционирования системы качества на уровне закупки необходимо контролировать и организовать следующие действия:

- оценку субподрядчиков;
- определить полноту и достоверность информации о заказанной продукции;
- проверить образцы продукции самостоятельно либо привлечь независимую инспекционную компанию.

7. Контроль комплектующих: Под комплектующими здесь понимается сырье,

материалы, оборудование. Поставщик должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры управления проверкой, хранением, техническим обслуживанием комплектующих.

8. Идентификация и прослеживаемость продукции: Эффективное управление процессами требует знания в любой момент времени о местонахождении и состоянии любого элемента технологической цепочки. Необходимо разработать систему отличия одной единицы продукции от другой (идентификация) и систему определения их взаимного расположения (прослеживаемость).

9. Управление производственными процессами: Стандарт рекомендует планировать процессы производства, монтажа и технического обслуживания, влияющих на качество продукции, и обеспечить управляемые условия.

10. Контроль параметров продукции: Он представляет собой систему технического контроля качества продукции.

11. Проверка оборудования: Он состоит из процедур метрологического обеспечения контрольного, измерительного и испытательного оборудования. Система подтверждения метрологической пригодности оборудования более подробно изложена в стандарте ISO 10012 -1.

12. Сортировка и маркировка некачественной и бракованной продукции: Поставщик должен разработать и поддерживать документированные процедуры, обеспечивающие гарантию, что бракованная продукция не используется в технологическом процессе и не может быть поставлена заказчику.

13. Управление утилизацией бракованной продукции: Бракованная продукция может быть:

- 1) переделана или отремонтирована;
- 2) переведена в другую категорию качества;
- 3) отправлена в отходы.

14. Корректирующие и предупреждающие мероприятия: Корректирующие действия:

- 1) рассмотрение жалоб потребителей;
- 2) рассмотрение причин брака и определение порядка его устранения;
- 3) проведение контроля за корректирующими воздействиями.

• Предупреждающие действия:

- 1) анализ информации о функционировании системы качества;
- 2) определение зон риска;
- 3) организацию предупреждения потерь и контроля за эффективностью предупреждающих воздействий.

15. Транспортировка, упаковка, хранение и поставка продукции.

16. Управление информацией по качеству: Предприятие разрабатывает процедуры сбора, хранения и обновления данных о качестве.

17. Внутренняя проверка качества: Аудит качества – это системный и независимый анализ, проводимый в целях установления того, соответствуют ли определяющие качество виды деятельности и связанные с ними результаты поставленным задачам, а также возможна ли эффективная реализация этих задач и пригодны ли они для достижения преследуемых целей.

Различают три вида ориентации аудита качества – на продукт, на процесс, на систему качества. Каждый из этих видов аудита может проводиться методом самопроверки и с привлечением независимого внешнего аудитора.

18. Обучение (кадровая политика предприятия): На практике обычно подготовку предприятия к сертификации системы качества начинают с обучения и подготовки кадров. Функционирование системы качества предписывает непрерывность этого

процесса.

19. Техническое обслуживание: Регламентирует построение системы сервисного обслуживания выпускаемой продукции.

20. Применение статистических методов принятия решений: Развитие компьютерной техники и математического аппарата статистики позволило использовать статистические методы в управлении системой качества и техническом контроле качества. Статистические методы делятся на три категории по ориентации на процессы управления, на технический контроль качества продукции (выборки), на общесистемные методы (диаграммы Ишикавы, сетевые графы Парето и др.).

Отметим *основные недостатки стандартов серии ISO 9000*, которые побуждают предприятия к внедрению системы всеобщего управления качеством TQM:

- нет конкретных требований к содержанию системы контроля за расходами на качество, то есть не рассматривается и не отслеживается эффективность внедрения системы качества;
- нет ориентации на общечеловеческие ценности – экологию, социальный климат;
- нет жесткого требования сертификации всех комплектующих, поступающих на производство.

Концепция непрерывного развития качества регламентирует устранение выявленных несоответствий, что частично учтено при построении TQM.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ:

Задание 1. Ознакомьтесь с Указом о качестве Петра I. Какие элементы системы качества вы можете выделить? Задание оформите в таблицу.

«Указ о качестве января 11 дня 1723 года

Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государства продавать негодные пищали и фузеи.

Старшину Альдермала Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья.

Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и ношно блюсти исправность ружей.

Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверить и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять пока не испортится.

Буде заминка в войске приключаться при сражении по недогляду дьяков и подьячих бить оных кнутьями нешадно по оголенному месту.

Хозяину — 25 кнутов и пени по червонцу за ружье.

Старшину Альдермала — бить до бесчувствия.

Старшего дьяка — отдать в унтер-офицеры.

Дьяка — отдать в писари.

Подьячего лишить воскресной чарки сроком на один год.

Новому хозяину ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подьячим избы, дабы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить.

Петр I»

Таблица

Пункты указа Петра 1	№ элемента системы	Содержание элемента системы
Пример		
Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государства продавать негодные пищали и фузеи.	17	Внутренняя проверка качества.

Задание 2. Приведены примеры товаров и услуг плохого качества. Проанализируйте недостатки с точки зрения соответствия техническим условиям, качеству конструкции и функциональному качеству. Задание оформите в таблицу.

Таблица

Товары	Несоответствие		
	техническим условиям	качеству конструкции	функциональному качеству
Хлеб			
Консервы «Гушенка»			
Стрижка женская			
Мужские туфли			
Фонарик			
Бензин АИ-92			
Мука			

Задание 3. Распределите функции между должностными лицами в с.к, составив матрицу (таблица 3), используя условные обозначения

Условные обозначения

Р – руководит работами и принимает решение по функции, несет ответственность за конечные результаты работ по функции

О – организует исполнение работ по функции, обобщает результат работ, несет ответственность за своевременность и качество подготовки решения

К – консультирует при подготовке и принятии решения, несет ответственность за качество консультирования

П – получает информацию о принятом решении по функции, несет ответственность за своевременность и качество реализации решения в касающийся его части

Таблица

функции	Должностные лица											
	Директор	Зам директора по качеству	Главный инженер	Зам директора по производству	Зам директора по экономике	Главный конструктор	Главный технолог	Пачальник отдела	Начальник финансового отдела	Начальник отдела кадров	отдела обеспечения	Юрист консульгт
1.Разработка политики в области качества												
2.Правовое обеспечение качества												
3.Разработка и совершенствование структуры с.к												
4.Реализация принципов с.к												
5.Разработка документации с.к												

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы

1. Что такое качество?
2. Какое значение имеет качество для конкурентоспособности производителя?
3. Что такое аудит качества?
4. Что называют элементом системы качества?
5. Какие действия относятся к предупреждающим?
6. Какие действия относятся к корректирующим?

Практическое занятие № 4

- ТЕМА:** Изучение положения об авторском праве
- ЦЕЛЬ:** Изучить нормативные и правовые документы, необходимые для ведения авторского надзора и заполнения журнала авторского надзора, научиться заполнять журнал авторского надзора
- ХОД ЗАНЯТИЯ:**
1. Изучить теоретическую часть
 2. Выполнить задания для практической работы
 3. Контрольные вопросы
 4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

1. Порядок ведения журнала авторского надзора

1.1 При осуществлении авторского надзора за строительством объекта регулярно ведется журнал авторского надзора за строительством (далее - журнал), который составляется проектировщиком и передается заказчику.

Формы для заполнения журнала приведены в приложении А. Договором может быть предусмотрено наличие копии журнала.

1.2 Ведение журнала может осуществляться как по объекту строительства в целом, так и по его пусковым комплексам или отдельным зданиям и сооружениям.

1.3 Оформление журнала должно производиться по ГОСТ 2.105. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, оформлен всеми подписями на титульном листе и скреплен печатью заказчика. Журнал передается заказчиком подрядчику и находится на площадке строительства до его окончания. Журнал заполняется руководителем или специалистами, осуществляющими авторский надзор, заказчиком и уполномоченным лицом подрядчика.

После окончания строительства подрядчик передает журнал заказчику.

1.4 Каждое посещение объекта строительства специалистами регистрируется в журнале. Запись о проведенной работе по авторскому надзору удостоверяется подписями ответственных представителей заказчика и подрядчика. Запись выполняется также при отсутствии замечаний.

1.5 Записи и указания специалистов излагаются четко, с необходимыми ссылками на действующие строительные нормы и правила, государственные стандарты, технические условия.

2. Основные права и обязанности специалистов, осуществляющих авторский надзор

2.1 Основные права

- Доступ во все строящиеся объекты строительства и места, производства строительного-монтажных работ.

- Ознакомление с необходимой технической документацией, относящейся к объекту строительства.

- Контроль за выполнением указаний, внесенных в журнал.

- Внесение предложений в органы Государственного архитектурно-строительного надзора и другие органы архитектуры и градостроительства, о приостановлении в необходимых случаях строительных и монтажных работ, выполняемых с выявленными нарушениями, и принятии мер по предотвращению нарушения авторского права на производство архитектуры в соответствии с законодательством,

2.2 Основные обязанности

- Выборочная проверка соответствия производимых строительных и монтажных работ рабочей документации и требованиям строительных норм и правил.

- Выборочный контроль за качеством и соблюдением технологии производства работ, связанных с обеспечением надежности, прочности, устойчивости и долговечности

конструкций и монтажа технологического и инженерного оборудования.

- Своевременное решение вопросов, связанных с необходимостью внесения изменений в рабочую документацию в соответствии с требованиями ГОСТ 21.101 и контроль исполнения.

Содействие ознакомлению работников, осуществляющих строительные и монтажные работы, и представителей заказчика с проектной и рабочей документацией.

- Информирование заказчика о несвоевременном и некачественном выполнении указаний специалистов, осуществляющих авторский надзор, для принятия оперативных мер по устранению выявленных отступлений от рабочей документации и нарушений требований нормативных документов.

- Участие:

в освидетельствовании скрывааемых возведением последующих конструкций работ, от качества которых зависят прочность, устойчивость, надежность и долговечность возводимых зданий и сооружений;

в приемке в процессе строительства.

3. Формы для составления и ведения журнала авторского надзора

- Форма титульного листа (приложение А)

- Форма перечня подрядных организаций, осуществляющих строительные и монтажные работы (приложение Б)

- форма регистрационного листа (приложение В)

- форма учетного листа (приложение Д)

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы:

1. Перечислить права специалистов, осуществляющих авторский надзор

2. Перечислить обязанности специалистов, осуществляющих авторский надзор

3. Порядок ведения журнала авторского надзора

**ПЕРЕЧЕНЬ ПОДРЯДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ
СТРОИТЕЛЬНЫЕ И МОНТАЖНЫЕ РАБОТЫ**

Исполнитель работ (генеральный подрядчик, подрядчик) _____

Исполнители отдельных видов работ (субподрядчик) _____

наименование работ - строительные-монтажные организации

СПИСОК СПЕЦИАЛИСТОВ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ АВТОРСКИЙ НАДЗОР

Фамилия, имя, отчество	Проектная организация, должность, телефон	Виды работ, по которым осуществляется авторский надзор	Дата и № документа о полномочиях по проведению авторского надзора
1	2	3	4

**РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПОСЕЩЕНИЯ ОБЪЕКТА СПЕЦИАЛИСТАМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ АВТОРСКИЙ НАДЗОР ЗА СТРОИТЕЛЬСТВОМ**

Наименование организации	Фамилия, имя, отчество	Дата		Подпись представителя заказчика
		Приезда	Отъезда	
1	2	3	4	5

УЧЕТНЫЙ ЛИСТ

Дата	Выявленные отступления от проектно-сметной документации, нарушения требований строительных норм и правил, технических условий по производству строительно-монтажных работ	Указания об устранении выявленных отступлений или нарушений и сроки их выполнения	Подпись специалиста, осуществляющего авторский надзор, выполнившего запись (Ф.И.О., должность)	С записью ознакомлен представитель а)подрядчика б)заказчика (Ф.И.О., должность, дата)	Отметка о выполнении указаний а)подрядчика б)заказчика (Ф.И.О., должность, дата)
1	2	3	4	5	6

Практическая работа № 5

ТЕМА: Изучение статей закона РФ «О защите прав потребителей»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: Научиться использовать статьи Закона РФ «О защите прав потребителей», при решении ситуаций, возникающих между сторонами при выполнении условий купли-продажи

ХОД РАБОТЫ:

1. Изучить теоретическую часть
2. Выполнить задания для практической работы (Решить ситуационные задачи)
3. Контрольные вопросы
4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) - 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;

безопасность товара (работы, услуги) - безопасность 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);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Закон о защите прав потребителей был принят в Германии в 1900 году, а в России - в 1992 году.

В Великобритании принимают продовольственный товар обратно в магазин, если даже он надкусан, платья, которые даже надевались. Этим пользуются недобросовестные покупатели.

В Германии этого нет.

Недавно принята поправка к Закону РФ «О защите прав потребителей»: за волокиту при принятии забракованного товара продавец выплачивает покупателю 60% от стоимости забракованного товара.

Ситуация для совместного решения (решение предложенных ситуаций с применением статей №№ 7, 10, 14, 20.25)

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

Ответ

В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретён, если товар не подошёл по форме, габариту, фасону, расцветке или по иным причинам не может быть использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.

Задание для практической работы:

Руководство по выполнению практической работы.

1. Ознакомиться с содержанием ситуации.
2. Определить главу, статью и пункт, которым следует пользоваться при решении ситуации.

3. В тетради указать подробно эти данные в процессе решения ситуации.

4. Решить указанные ниже ситуации.

Варианты для практической работы:

1 вариант ситуации: 1; 4; 7; 10

2 вариант ситуации: 2; 5; 8; 11

3 вариант ситуации: 3; 6; 9; 12

СИТУАЦИИ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ:

Ситуация №1

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?

Ситуация №2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, 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?

Ситуация № 3

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?

Ситуация № 4

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?

Ситуация № 5

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?

Ситуация № 6

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 обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Ситуация №7

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?

Ситуация №8

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она распозлзлась 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?

Ситуация №9

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

Ситуация №10

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?

Ситуация №11

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?

Ситуация №12

Вера Александровна купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью отключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен. Прав ли продавец?

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

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

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а

при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть

потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации

Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты)

1. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

2. Парфюмерно-косметические товары
Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

3. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

4. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)

5. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

6. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

7. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни

8. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

9. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства)

10. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

11. Животные и растения

12. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы

1. Перечислить нормативные акты, регламентирующие вопросы защиты прав потребителей.

2. Назвать основные понятия, применяемые в Законе РФ «О защите прав потребителей».

3. Объяснить понятия «потребитель», «покупатель», предусмотренные в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей».

4. Объяснить понятия «изготовитель», «исполнитель».

5. В чем отличие понятий «недостаток товара» и «существенный недостаток товара»

6. Раскрыть понятия «безопасность товара», «импортёр», их содержание

Для преподавателя *Ситуации для самостоятельного решения***Ситуация № 1**

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?

Ответ

В этой ситуации имеется прямое нарушение прав потребителя на безопасность товаров, предусмотренное статьёй №7 Закона РФ «О защите прав потребителей». На основании этой статьи покупательница вправе вернуть крем его изготовителю, либо продавцу, захватив с собой доказательства, подтверждающие, что вред причинён здоровью именно этим кремом (например, справку от врача) и что товар был приобретён именно у данного продавца. Табличка типа «Проданный товар обмену и возврату не подлежит» не имеет юридической силы, так как пункт 1 статьи 14 Закона гласит: «Условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством, признаются недействительными».

А обеспечение безопасности достигается с помощью стандартизации, сертификации и установления сроков службы, годности. Их реализация при отсутствии такового запрещена. В частности, обязательной сертификации подлежат товары для детей, продукты питания, парфюмерия и косметика, товары народного потребления и т. д. Это касается и импортных товаров.

Ситуация № 2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, 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?

Ответ

Помимо того, что уже указано, должно быть: адрес изготовителя, перечень использованных в процессе изготовления печенья продуктов питания и пищевых добавок. Кроме того, указанная на упаковке дата даёт покупателю неполную информацию о сроке годности печенья, так как она может означать или дату изготовления или срок, до которого продукт пригоден для употребления. Поэтому на упаковке должно быть написано либо «срок годности три месяца», либо «употреблять до , например, 10 мая».

Ситуация № 3

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?

Ответ

Если потребитель приобрёл товар, не обладающий необходимыми ему свойствами в результате предоставления ему недостоверной информации, он вправе в соответствии со статьями 12 пункт 2, 18 пункты 1 – 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» расторгнуть

договор и потребовать возмещения причинённых ему убытков (например, расходы на экспертизу).

Ситуация № 4

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?

Ответ

Статья № 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом товара (предприятием, выполняющим его функции) в течение 45 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем. В этой же статье в пункте 2 указано, что по предъявлению соответствующего требования потребителю обязаны немедленно предоставить на время ремонта аналогичный товар за свой счёт с доставкой. Статья 23 пункт 1 этого Закона устанавливает, что за каждый день просрочки выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара (как и его замене), а также о предоставлении на время ремонта аналогичного товара продавец (предприятие, выполняющее его функции) выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента стоимости товара

Ситуация № 5

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?

Ответ

Согласно пункту 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право потребовать от продавца на время ремонта другую клавиатуру.

Закон обязывает продавца предоставить временную клавиатуру по первому требованию в течение трёх дней. То есть недостаточно просто сдать клавиатуру в ремонт – нужно чтобы вы именно потребовали в устной или письменной форме безвозмездно предоставить покупателю такую же или похожую клавиатуру.

Что же касается мышки, то если она не вышла из строя, но по каким-то причинам покупатель и её сдал в ремонт вместе с клавиатурой – стоит потребовать мышку обратно. Если же и мышь тоже сломалась или продавец отказался её возвращать без клавиатуры, то на неё полностью распространяются правила пункта 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» как и на клавиатуру.

Ситуация № 6

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 обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Ответ

В данной ситуации прав покупатель. В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право на обмен доброкачественного товара

в течение 14 дней, не считая дня покупки. Отсутствие кассового или товарного чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Ситуация №7

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?

Ответ

В соответствии со статьёй 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» клиент имеет право потребовать исправления недостатков, но сроки при этом установить не может. В соответствии с пунктом 2 статьи 31 устранение недостатков должно быть произведено в срок, установленный договором, либо в течение 20 дней. Если недостатки работы были обнаружены в ходе её выполнения (а не после), клиент имеет право в соответствии с пунктом 1 статьи 31 самостоятельно назначить срок устранения недостатков.

Ситуация №8

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она распозлзлась 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?

Ответ

В соответствии с главой 2 статьёй 18 пунктом 1. потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. В пункте 5.этой статьи указано:— отсутствие у потребителя кассового чека или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или другое виновное лицо обязаны провести экспертизу за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы.

Ситуация №9

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 вернули деньги.

Ответ

При ответе на эту ситуацию следует пользоваться теми же статьями, что и при решении ситуации № 8.

Ситуация №10

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?

Ответ

В соответствии со статьёй 18 пункта 1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать замены на товар этой же марки. В соответствии со статьёй 21 пункта 1 покупателю обязаны заменить товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем. Поскольку зубная щётка не работала, то товар признаётся ненадлежащего качества, и ссылка на то, что товар медицинский здесь не правомерна. Магазин должен заменить неисправную щётку на такую же только исправную, или вернуть деньги покупателю.

Ситуация №11

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?

Ответ

В соответствии со статьёй 26 пунктом 1 договор розничной купли-продажи должен быть заключён на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи, интернета и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

В этой же статье пункте 2 указано, что продавцом до заключения договора должна быть представлена потребителю об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. В этой ситуации покупатель таких сведений не потребовал у продавцов. Поэтому ему не с кого спросить за некачественный товар и убытки он понесёт сам.

Ситуация 12

Продавец не прав. В соответствии со ст. 13 закона "О защите прав потребителей" убытки, причиненные потребителю недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

Практическое занятие № 6

ТЕМА: Выявление факторов, влияющих на качество работы (учёбы)

ЦЕЛЬ: Научиться выявлять факторы, влияющие на качество и проводить анализ по расчетным данным

- ХОД ЗАНЯТИЯ:**
1. Изучить теоретическую часть
 2. Выполнить задания для практической работы
 3. Контрольные вопросы
 4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Для достижения высокого качества работы на производстве работнику необходимы хорошие знания в той области, где он работает. На получение хороших, качественных знаний оказывает влияние множество различных факторов. В ходе выполнения данной работы необходимо выявить факторы, которые оказывают влияние на качество учёбы студентов.

Порядок расчета:

1. Каждый студент получает список подгруппы, по которой он будет проводить анализ.
2. Собрать информацию по учебному журналу об успеваемости и посещаемости анализируемой подгруппы:

- количество оценок «2», «3», «4», «5»;
- пропуски занятий: по уважительным причинам, по неуважительным причинам, всего.

3. Расчёт успеваемости:

По каждому студенту в группе:	По группе:
$K_{\text{усп}}^{\text{инд}} = \frac{\text{количество "3,4,5"}}{\text{количество "2,3,4,5"}} * 100$	$K_{\text{усп}}^{\text{гр}} = \frac{\text{количество _ студентов, не _ имеющих _ "2"}}{\text{общее _ количество _ студентов}} * 100$

4. Рассчитать качество учёбы:

По каждому студенту в группе:	По группе:
$K_{\text{кач}}^{\text{инд}} = \frac{\text{количество "4,5"}}{\text{количество "2,3,4,5"}} * 100$	$K_{\text{кач}}^{\text{гр}} = \frac{\text{количество _ студентов, имеющих "4,5"}}{\text{общее _ количество _ студентов}} * 100$

5. Произвести расчёты по посещаемости студентами занятий:

$$\Pi = \frac{Ч_{\text{общ}} - \text{ПР}_{\text{общ}}}{Ч_{\text{общ}}} * 100;$$

где $Ч_{\text{общ}}$ – общее количество проведённых занятий, час (по расписанию колледжа);
 $\text{ПР}_{\text{общ}}$ – количество часов пропущенных занятий;

6. Определить процент пропусков занятий без уважительных причин:

$$K_{\text{пр}}^{\text{н/у}} = \frac{\text{ПР}_{\text{н/у}}}{\text{ПР}_{\text{общ}}} * 100$$

где $\text{ПР}_{\text{н/у}}$ – количество часов пропущенных занятий без уважительных причин.

Расчёты 5 и 6 произвести по каждому студенту отдельно и в целом по группе.

Результаты произведённых расчётов оформить в виде таблицы 1 и сделать вывод по каждому студенту отдельно и в целом по группе.

Таблица - Анализ факторов, влияющих на качество учёбы

Фамилия, имя студентов подгруппы	$K_{усп}$	$K_{кач}$	Π	$K_{пр}^{н/у}$
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Всего по подгруппе				

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы:

1. Факторы, влияющие на обеспечение качества результатов деятельности организации.
2. Роль поставщиков в совершенствовании деятельности организации.
3. Формы признания заслуг работников

Практическое занятие № 7

ТЕМА:	Определение номенклатуры показателей качества продукции
ЦЕЛЬ:	Закрепление теоретических знаний практическими навыками: приобретение навыков установления номенклатуры показателей качества продукции и определения коэффициентов весомости показателей качества
ХОД ЗАНЯТИЯ:	<ol style="list-style-type: none">1. Изучить теоретическую часть2. Выполнить задания для практической работы3. Контрольные вопросы4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Качество продукции — совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Свойства (характеристики), выражающие качество товара, в отечественной практике принято называть *показателями качества*. К ним можно отнести только те свойства и характеристики, которые можно *измерить, оценить, проверить*. Только в этом случае их можно *прогнозировать, выбирать, планировать, нормировать, контролировать*, а следовательно, *воздействовать* на них, ими *управлять*, а значит, и *обеспечивать*

Показатель качества продукции — количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

Показатели качества могут выражаться в различных единицах и могут быть безразмерными. При рассмотрении показателя следует различать наименование показателя (разрывная нагрузка, ресурс) и значение показателя (соответственно 50 Н, 1000ч).

Все показатели качества классифицируют по следующим группам: показатели назначения, показатели надежности, показатели технологичности, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели стандартизации и унификации, патентно-правовые показатели.

1. Показатели назначения — одна из важнейших групп показателей качества, характеризующих назначение, область применения, производительность, транспортабельность, конструктивные и другие особенности изделия.

2. Показатели надежности для продукции машиностроения — одна из важнейших групп. Надежность — свойство объекта выполнять заданные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах, соответствующих заданным режимам и условиям использования, технического обслуживания, ремонта, хранения и транспортирования

3. Показатели технологичности характеризуют степень соответствия машины и ее элементов оптимальным условиям современного производства, рациональность использования конструкционных материалов, приспособленность продукции к применению прогрессивных технологических методов производства, возможность максимального использования централизованного производства и рациональной организации ремонта и обслуживания

4. Эргономические показатели качества позволяют оценивать степень приспособленности машины к взаимодействию с человеком-оператором с точки зрения оптимальных условий для эффективного управления машиной, соблюдения необходимых норм гигиены и техники безопасности для оператора и окружающих людей.

Термины и определения, относящиеся к эргономическим показателям качества, классифицированы по четырем подгруппам: гигиенические, антропометрические, физиологические и психофизиологические, психологические.

5. Эстетические показатели качества характеризуют внешний вид продукции, ее соответствие современному стилю, гармоничность сочетания отдельных элементов машины между собой, а также всей машины с окружающей средой, соответствие форм машины ее назначению, колористическое (цветовое) оформление, а также качество и совершенство отделки внешних поверхностей и других элементов.

6. Показатели стандартизации и унификации характеризуют степень использования или применения в данном изделии стандартизованных и унифицированных деталей, агрегатов, блоков и других составных элементов.

7. Патентно-правовые показатели включают два безразмерных показателя: патентоспособности и патентной чистоты. Патентоспособным изделие является в том случае, если оно содержит технические решения, которые могут быть признаны изобретением в одной или нескольких странах.

8. Показатель информативности - характеризует приспособленность объекта к его изучению и контролю состояния различными категориями пользователей.

При экспертном определении параметров весомости показателей качества, как и многих других задач по УК, наибольшее распространение получили методы предпочтения (рангов), оценивания и сопоставления. Применение экспертных методов для определения параметров (коэффициентов) весомости показателей требует соблюдения правил и выполнения тех же экспертных процедур, что и при использовании экспертных методов.

По методу предпочтения (рангов) каждый эксперт, предусматривая всю избранную номенклатуру показателей качества оцениваемой продукции, производит нумерацию (ранжирование) весомости показателей в порядке их предпочтения, важности. Самому маловажному показателю присваивается номер 1, следующему по важности — 2, и т. д., т. е. самый важный показатель получает последний номер, самый незначительный — первый.

Порядок расчета:

1. Изучить экспертный метод определения коэффициентов весомости.

Коэффициенты весомости показателей качества V_i рассчитывают по формуле:

$$V_i = \frac{2 \cdot (m \cdot n - \sum S_i)}{m \cdot (n - 1)} \quad (1)$$

где m – число экспертов;

n – число объектов экспертизы (показателей качества);

$\sum S_i$ – сумма рангов, присвоенная всеми экспертами i -му объекту (показателю качества);

$i = 1, \dots, n$

Согласованность мнения экспертов оценивают по величине коэффициента конкордации (W) по формуле:

$$W = \frac{12 \sum (S_i - S_{cp})^2}{m^2 (n^3 - n)} \quad (2)$$

где S_{cp} – средняя сумма рангов, находится по формуле (3):

$$S_{cp} = \sum \frac{S_i}{n} \quad (3)$$

$(S_i - S_{cp})^2$ – квадрат отклонений всех рангов i -го объекта от средней суммы рангов.

Коэффициент конкордации изменяется в диапазоне $0 < W < 1$, причем, 0 – полная несогласованность, 1 – полное единодушие. Если $W > 0,6$, то считается, что мнения экспертов согласованы, если $W < 0,6$, то мнения экспертов расходятся, необходимо

исключить эксперта, мнение которого сильно отличается от общего мнения, и опять определить значение коэффициента конкордации (W).

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ:

Задание № 1. Рассчитайте коэффициенты весомости эстетических свойств обуви и степень согласованности мнений пяти экспертов по данным, представленным в табл. 14

Таблица

Данные для расчета коэффициента весомости

Показатели эстетических свойств	Ранги, присвоенные экспертами					Коэффициент весомости, V_i
	1	2	3	4	5	
Силуэт	1	2	1	2	2	
Внешний вид	2	1	2	1	1	
Внутренняя отделка	3	3	3	3	3	

Таблица

Данные для оценки согласованности мнений пяти экспертов

№ объекта	Оценка эксперта					Сумма рангов, ΣS_i	Отклонение от среднего, $S_i - S_{cp}$	Квадрат отклонения, $(S_i - S_{cp})^2$
	1	2	3	4	5			
1	4	4	4	4	3			
2	3	3	2	3	4			
3	2	2	1	2	2			
4	1	1	3	1	1			

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы:

1. Что Вы понимаете под показателем качества?
2. По каким признакам классифицируют показатели качества?
3. Что такое единичный, комплексный, оптимальный и интегральный показатель качества?
4. Дайте характеристику эргономическим, функциональным показателям качества, показателям надежности.
5. Что показывает коэффициент конкордации?

Практическое занятие № 8

- ТЕМА:** Изучение статистических методов контроля качества
- ЦЕЛЬ:** Закрепление теоретических знаний практическими навыками: научиться статистическими методами проводить анализ качества продукции
- ХОД ЗАНЯТИЯ:**
1. Изучить теоретическую часть
 2. Выполнить задания для практической работы
 3. Контрольные вопросы
 4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Основной задачей статистических методов контроля является обеспечение производства пригодной к употреблению продукции и оказание полезных услуг с наименьшими затратами.

Статистические методы контроля качества продукции дают значительные результаты по следующим показателям:

- повышение качества закупаемого сырья;
- экономия сырья и рабочей силы;
- повышение качества производимой продукции;
- снижение затрат на проведение контроля;
- снижение количества брака;
- улучшение взаимосвязи между производством и потребителем;
- облегчение перехода производства с одного вида продукции на другой.

Главная задача – не просто увеличить качество продукции, а увеличить количество такой продукции, которая была бы пригодной к употреблению.

Показатели качества делятся на **единичные и комплексные**. Единичные относятся к одному из свойств, определяющих качество, комплексные – сразу к нескольким. Комплексные показатели качества могут быть связаны с единичными через функциональные зависимости, отражающие законы природы, или некоторую комбинацию, соответствующую принятому определению комплексного показателя.

В повседневной деятельности предприятия возникают различные проблемы – трудности с оборотом кредитных сумм, освоением новых правил принятия заказов, появление брака. Возможен рост трудоёмкости, наличие на складах нерезализованной продукции, поступление рекламаций, количество которых не уменьшается, несмотря на старания повысить качество. Поиски решения этих проблем начинают с их классификации по отдельным факторам (операциям) с целью выяснения основных, т.е. тех, которые связаны с наибольшими затратами. Чтобы выяснить основные факторы строят диаграммы Парето и затем производят их анализ.

При использовании диаграмм Парето составляющие, по которым производится анализ, объединяются в три группы: А, В, С.

В первую группу объединяются три фактора, которые по своей величине превосходят все остальные и располагают их в порядке убывания. Во вторую группу заносят три последующих фактора, каждый из которых в убывающем порядке непосредственно примыкает к группе А. В третью группу заносят все остальные факторы, выделяя в качестве последнего фактора группу «прочие факторы», т. е. те, которые не удалось разделить на составляющие.

Если производить стоимостной анализ, то считается, что на группу А приходится 70 – 80% всех затрат, а на группу С – 5 – 10%. Промежуточная группа В характеризуется 10 – 25% затрат, связанных с ошибками и дефектами в работе. Неравноценная стоимость групп А, В, С наводит на мысль различного подхода к рациональным затратам на производство деталей, входящих в эти группы. Например, контроль деталей в группе А должен быть наиболее жестким, а в группе С наиболее упрощённым.

Порядок выполнения работы:

1. Собирают данные, которые могут иметь отношение к браку, выявляют количество видов брака и подсчитывают сумму потерь, соответствующую каждому из видов.
2. Располагают виды брака в порядке убывания суммы потерь так, чтобы в конце стояли виды, соответствующие меньшим потерям, и виды, входящие в рубрику «Прочие».
3. По оси абсцисс откладывают виды брака, по оси ординат – сумму потерь.
4. Подсчитывают накопленную сумму, её принимают за 100%.
5. Строится столбчатый график, где каждому виду брака соответствует свой прямоугольник (столбик), вертикальная сторона которого соответствует величине потери от этого вида брака (основания всех прямоугольников равны).
6. На правой стороне графика откладывают значение кумулятивного процента и вычерчивают кривую кумулятивной суммы – кривую Лоренца.
7. Производят анализ диаграммы Парето:
 - подсчитывают процент потерь от брака, приходящийся на группу А.
 - анализируют каждую операцию, входящую в группу А.
 - составляется график мероприятий, позволяющих снизить процент брака.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задача 1.

Построить диаграмму Парето и произвести её анализ на основании следующих данных:

Данные о браке в производстве кровельных листов

Вид брака	Потери от брака (тыс. руб)	Потери от брака, %
1. Боковые трещины	5,4	
2. Шелушение краски	3,7	
3. Коробление	62	
4. Отклонение от перпендикулярности	20	
5. Грязная поверхность	4,5	
6. Винтообразность	8,5	
7. Трещины по поверхности	10	
8. Боковой изгиб	30	
9. Прочие причины	10,2	
ИТОГО		100

Задача 2.

Построить диаграмму Парето и произвести её анализ на основании следующих данных:

Данные о браке в производстве дисковых пил

Наименование операции	Количество бракованных деталей, шт.	Потери от брака, руб.		Потери от брака, %
		На 1 деталь	Всего	
1. Вырубка круга	40	2050		
2. Расточка отверстия	10	2900		
3. Обточка в пакете	12	3000		
4. Вырубка стружечных канавок	60	3300		
5. Правка корпусов фрез от коробления	30	4000		
6. Пайка твердосплавных пластин	70	3500		
7. Шлифование по наружному диаметру	5	8200		
8. Шлифование по боковым сторонам	2	8400		
9. Заточка по передней поверхности	3	8600		
10. Заточка по задней поверхности	10	9000		
11. Заточка по боковым сторонам	8	9000		
12. Упаковка и консервация	2	9200		
13. Прочие потери	-		60500	
ИТОГО				100

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы:

1. Дать определение единичных и комплексных показателей качества.
2. Для чего строят диаграмму Парето?
3. Как распределяются анализируемые факторы при использовании диаграммы Парето?
4. Какой вывод следует после определения стоимостной величины групп А, В, С?

Практическое занятие № 9

- ТЕМА:** Оформление претензии по качеству продукции
- ЦЕЛЬ:** Научиться составлять и оформлять претензионные документы в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003
- ХОД ЗАНЯТИЯ:**
1. Изучить теоретическую часть
 2. Выполнить задания для практической работы
 3. Контрольные вопросы
 4. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Претензия - письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства. Документ предусматривается на досудебном этапе урегулирования правового спора.

Подача претензии потребителя обязательна до обращения в суд с иском о защите прав потребителя.

Одним из видов обязательной претензии являются претензии по изменению договора и по расторжению договора. Это касается любых договоров, как заключаемых с физическими лицами, так и с юридическими.

Претензионное письмо – это инициативное деловое письмо, которое создается с целью выражения претензии или неудовлетворенности адресату.

Автор претензионного письма должен четко изложить причины своего недовольства и кратко описать ситуацию, побудившую его написать данное письмо. В претензионном письме должно быть логическое заключение, в котором должны быть выражены конкретные пожелания или предложения по исправлению ситуации. При написании письма следует придерживаться правил оформления деловых писем. Претензионное письмо всегда составляется в строгом, деловом и лаконичном стиле. Здесь недопустимы никакие эмоции. Характер изложения должен быть вежливым и уважительным. В ряде случаев, которые предусмотрены законом или договором, претензионное письмо должно обязательно предшествовать обращению в суд. Несоблюдение данного правила является препятствием для осуществления права на судебную защиту. Претензионное письмо может быть составлено по любому поводу во всех случаях, когда необходимо предупредить то или иное лицо о своих намерениях. Грамотно и аргументировано составленное претензионное письмо является эффективным и действенным способом воздействия на должника и убедительным доводом в пользу добровольного исполнения им своих обязательств. Претензия (рекламация) составляется в письменной форме на бланке письма

В договоре поставки две стороны – поставщик (он же продавец) и покупатель. Поставкой их отношения называются тогда, когда продажа товара осуществляется в целях, не связанных с личным, домашним, семейным или иным подобным использованием. Поставщик – всегда субъект предпринимательской деятельности. Поэтому если в Вашем случае он таковым не является, исследуйте возможность подать претензию по договору купли-продажи (несмотря на название Вашего договора), по договору подряда. Претензия потребителя готовится в случае, когда товар приобретается в личных целях независимо от статуса субъектов договора (осуществляют ли они предпринимательскую деятельность).

Пример претензии поставщику товара

Директору

ООО «САНРАЙСплюс»
П.Р. Парыгину
адрес: 155040, Ивановская область,
г. Тейково, ул. Горная, 40, оф. 305

от ИП Лофет Иван Дмитриевич
юр. адрес: 163020, Архангельск,
пр-кт Маяковского, д. 74, кв. 9

Претензия по договору поставки

Между ООО «САНРАЙСплюс» и ИП Лофет Иван Дмитриевич 25 ноября 2016 г. заключен договор поставки товаров народного потребления, по условиям которого ООО «САНРАЙСплюс» взяло на себя обязательство в течение 6 месяцев с даты подписания договора осуществлять поставку товара в количестве, ассортименте согласно Приложению № 1 к Договору ежемесячно, а ИП взял на себя обязательство принять товар надлежащего качества и оплатить его.

В соответствии с приложением № 1 и п. 3.4 вышеуказанного договора поставки Ваша организация осуществила очередную поставку товаров собственным транспортом 20 февраля 2017 г. В ходе приема товара обнаружено, что часть ассортимента имеет ненадлежащее качество, о чем составлен акт обнаружения недостатков. Указанный акт вручен Вашему представителю по доверенности на получение документов и ТМЦ 20.02.2017 г.

В соответствии со ст. 518 ГК РФ поставщик, получивший уведомление о недостатках поставленных товаров вправе без промедления заменить указанные товары. До настоящего времени замена товара не осуществлена. В связи с чем, покупатель вправе предъявить одно из требований, предусмотренных ст. 475 ГК РФ.

На основании изложенного требую в течение 10 дней с даты получения настоящей претензии осуществить замену ненадлежащего товара согласно Акту обнаружения недостатков от 20.02.2017 г. на товар, качество которого соответствует условиям договора и ГОСТ. В противном случае покупатель будет вынужден отказаться от оплаты товаров ненадлежащего качества, а также приобрести товары у других лиц по более высокой цене с отнесением расходов на Вашу организацию. В случае нарушения данного требования договор поставки будет расторгнут в одностороннем порядке в соответствии со ст. 523 ГК РФ. Кроме того в судебном порядке в соответствии с иском о расторжении договора будут взысканы расходы на приобретение аналогичных товаров в розничной сети, а также судебные расходы.

ИП Лофет И.Д.

01.03.2017 г.

Особенности подготовки претензии по договору поставки

Договор поставки достаточно подробно регламентирован нормами главы 30 ГК РФ. В то же время достаточно многое стороны могут решить по собственной договоренности, как размер неустойки, так и сроки расторжения договора, отказа от исполнения договора и т.п.

Для подготовки претензии поставщику необходимо внимательно изучить текст договора. Как должны быть подтверждены нарушения обязанностей поставщика, в какие сроки, какими документами, как они направляются и сколько времени ждать ответа. Также обязательно изучить способ направления претензии – будет ли это заказное письмо с уведомлением или допустим обмен электронными сообщениями.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задание 1.

На основании Приложения Е составьте претензионное письмо поставщику об уплате неустойки в размере 8% от стоимости недопоставленной продукции. По договору № 28/12 от 30.04.20 _ должно поступить продукции (шифера) в кол-ве 5000 кв.м. на сумму 250000, фактически поступило продукции в кол-ве 4800 кв.м. на 240000 рублей, что подтверждено накладной железнодорожной станции № 566 от 02.05.20. В связи с недопоставкой возникли убытки от простоя и на мероприятия по ликвидации этих убытков было израсходовано дополнительно 4000 руб.

Поставщик: фирма «БАН» адрес: г.Москва ул. Кутузовская д.125 тел.158-59-63.
Директор: Ф.Н.Буркеев

Покупатель (составитель претензионного письма): фирма «Маша» г. Лениногорск РТ, ул. Горького 56 тел./факс 5-89-65,п/с №12345678910121415002 в банке «Ак-Барс» г. Лениногорска

Директор: М.С. Светикова, гл. бухгалтер П.О. Каргина.

Задание 2.

На основании данных задания 1 оформите ответ на претензию.

Используя приложение Ж оформите ответ на претензию содержащий ее полное отклонение по причине отправки полного объема продукции, что подтверждаю Накладной № 589 от 01.05.20__.

Задание 3.

На основании данных задания 1 и 2 оформите Исковое заявление.

Используя приложение 3 оформите Исковое заявление в Арбитражный суд.

Приложение Е

ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА – ПРЕТЕНЗИИ

Исх.№ _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Куда _____
Наименования предприятия

Кому _____
Ф.И.О. руководителя

Тел. _____

ПРЕТЕНЗИЯ № _____

На основании договора № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г., накладной № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г., счету от « _____ » _____ 20 _____ г. в адрес _____

_____ наименование организации, которой предоставляется договор

поступили

товары _____
наименование товаров

по цене _____ руб. в количестве _____ на
сумму _____ руб.

При проверке товара по качеству (количеству) было установлено, что по накладной, счету значится

Фактически

оказалось _____

Продукция фактически поступила в меньшем объеме что подтверждается

_____ (указать транспортный документ, дату, №)

Недоставка составила по цене _____ на сумму руб.

_____ (количество)

Данный факт подтверждается актом № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.

В связи с недоставкой у нас возникли убытки (от простоя, замены материалов, уменьшения объема производства, изменения ассортимента и т.д.) согласно прилагаемому расчету.

В соответствии с договором (контрактом, заказом) Вам надлежит уплатить неустойку в размере _____ % стоимости недоставленной продукции в сумме руб. а всего _____ руб.

Признанную сумму просим перечислить на наш расчетный счет № в

_____ (наименование банка)

Приложение:

1. Расчет неустойки.
2. Копия договора (контракта, заказа)
3. Расчет убытков.
4. Документы, подтверждающие причинение убытков.
5. Накладная от № _____
6. Счет от « _____ » _____ 20 _____ г. № _____

Руководитель предприятия _____

подпись

И.О.Фамилия

Главный бухгалтер _____

подпись

И.О.Фамилия

М.П.

Приложение Ж

ОБРАЗЕЦ ОТВЕТА НА ПРЕТЕНЗИЮ

Исх.№ _____

« _____ » _____ 20 _____ г.

Куда _____
Наименования предприятия

Адрес _____

Кому _____
Ф.И.О. руководителя

Тел. _____ факс _____

Ваша претензия о взыскании _____ руб. за _____

_____ нами признана необоснованной и не подлежащей удовлетворению по следующим причинам _____

Приложение:

1. Перечень документов, обосновывающих отказ в удовлетворении претензии.
2. Перечень подлинных документов, возвращаемых заявителю претензии.

Руководитель предприятия _____
подпись И.О.Фамилия

М.П.

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

В _____ Арбитражный
суд
г. _____

истец:

(наименование)

адрес: _____,

телефон: _____, E-mail _____

ответчик:

(наименование)

адрес: _____,

телефон: _____, E-mail _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании неустойки за недопоставку товара

"__" _____ г. я заключил с ответчиком договор поставки N _____

(наименование, количество, цена, сроки поставки товара)

(далее - товар), уплатив за поставку _____ (_____) рублей на условиях предоплаты. В установленные договором сроки ответчик товар недопоставил, что подтверждается:

(обстоятельства, доказательства)

Ответчик обязательства по исполнению недопоставки в последующих периодах поставки фактически не исполнил.

На основании пункта _____ договора поставки и статьи 521 Гражданского кодекса Российской Федерации в смысле разъяснений пункта 11 Постановления Пленума ВАС РФ от 22.10.1997 N 18 "О некоторых вопросах, связанных с применением положений Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре поставки" "__" _____ г. я заявил ответчику письменное требование об уплате неустойки за недопоставку в сумме _____ (_____) рублей.

Мое требование ответчик добровольно не удовлетворил, сославшись на

(причины отказа)

На основании изложенного, руководствуясь статьей 521 Гражданского кодекса Российской Федерации,

ПРОШУ:

Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку за недоставленный товар в сумме _____ (_____) рублей.

Приложения:

- копия договора поставки товара;
- документ о перечислении предварительной оплаты;
- доказательства недоставки оплаченного товара;
- копия требования об уплате неустойки от "___" _____ г.
- документ, подтверждающий оплату государственной пошлины (квитанция);
- документы, подтверждающие направление искового заявления ответчику;
- копии свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- доверенность или иные документы, подтверждающие полномочия на подписание искового заявления;
- документы, подтверждающие соблюдение истцом претензионного или иного досудебного порядка, если он предусмотрен договором;
- иные письменные доказательства по делу: _____.

Подлинники документов, приложенных в копиях, будут представлены в судебном заседании.

Истец (представитель) _____
(подпись)

м.п. "___" _____ г.

ОТЧЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ: тема, цель, выполненные задания, контрольные вопросы и вывод о проделанной работе

Контрольные вопросы

1. Что такое претензия?
2. Что должен изложить автор в претензии?
3. В каком случае пишут претензию?
4. Обязательно ли писать претензию до обращения в суд?

По окончании работы сделайте вывод.

3 Условия и порядок выполнения практического занятия

Подготовка к практическим занятиям заключается в аудиторном и/или самостоятельном изучении теоретического материала по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой. Для эффективного выполнения заданий студент должен знать теоретический материал и уметь применять эти знания для приобретения практических навыков при выполнении практической работы. В конце занятия преподаватель выставляет оценку, которая складывается из результатов наблюдения за выполнением практической части работы, проверки отчета, беседы в ходе работы или после нее, либо оценка выставляется после проверки письменной части работы. Оценки за выполнение практических занятий выставляются по пятибалльной системе.

Условия и порядок выполнения работы:

1. Прочитать методические рекомендации по выполнению практического занятия.
2. Ответить на контрольные вопросы, необходимые для выполнения заданий.
3. Изучить содержание заданий и начать выполнение.
4. Работу выполнить в тетрадях для практических занятий. Отчет оформлять надлежащим образом.
5. Консультацию по выполнению работы можно получить у преподавателя.
6. Работа оценивается в целом, по итогам выполнения работы выставляется оценка.

Защита проводится путем индивидуальной беседы или выполнения зачетного задания. Работа считается выполненной, если она соответствует критериям, указанным в пояснительной записке к практической работе. Пропущенные практические занятия выполняются в дополнительное (консультационное) время.

4 Критерии оценки выполнения практических занятий

1. При оценке теоретической и практической части используются следующие критерии:

Критерии оценки практического занятия:

«Отлично» - студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя в соответствии с планом практического занятия и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, способен выразить собственное отношение к данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет учебные задачи, самостоятельно и полностью использует знания программного материала; правильно и аккуратно выполняет задание; умеет пользоваться справочной литературой, наглядными пособиями.

«Хорошо» - студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям или допущены 1-2 арифметические и 1-2 логические ошибки при решении учебных задач.

«Удовлетворительно» - студент в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логических ошибок при решении специальных задач.

«Неудовлетворительно» - студент обнаружил несостоятельность осветить вопрос вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать учебные задачи.

5 Информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник и практикум для СПО/И.М. Лифиц– М.: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2019/Гриф УМО СПО Текст электронный//ЭБС Юрайт. – <https://biblio-online.ru/viewer/standartizaciya-metrologiya-i-podtverzhdenie-sootvetstviya-426016#page/1>
2. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451283>

Дополнительная литература

1. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 3. Сертификация: учебник для СПО/ Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе-М.: Издательство Юрайт, 2019/ Текст электронный//ЭБС Юрайт. – <https://biblio-online.ru/bcode/442474>
2. Радкевич Я.М., Схиртладзе А.Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 3 ч. Часть 1. Метрология: учебник для СПО/ Я.М. Радкевич, А.Г. Схиртладзе-М.: Издательство Юрайт, 2019/ Текст электронный//ЭБС Юрайт. – <https://biblio-online.ru/bcode/442474>
3. Сергеев А.Г., Терегеря В.В. Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для СПО/ А.Г. Сергеев А.Г., В.В. Терегеря – М.: Издательство Юрайт, 2019/ Текст электронный//ЭБС Юрайт. – <https://biblio-online.ru/bcode/433666>
4. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11511-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456749>

Жила Ольга Владимировна

**Преподаватель МДК 03.02 Основы управления качеством филиала
ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийск**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ
ЗАНЯТИЙ ПО МДК 03.02 Основы управления качеством**

*«Цикл профессиональные модули» основной профессиональной
образовательной программы*

для студентов очной формы обучения