

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Олена КРУКОВСЬКА

"26" серпня 2022 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу й іноземних мов ХДАЕУ

від "26" серпня 2022 року № 1

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Захист прав споживачів

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Херсон – 2022

Загальна інформація

| | |
|------------------------------------|--|
| Назва навчальної дисципліни | Захист прав споживачів |
| Факультет | Економічний |
| Назва кафедри | Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов |
| Викладач | Круковська Олена Володимирівна; кандидат економічних наук, доцент; доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов; |
| Контактна інформація | м. 0501020626, elenakrukovska@ukr.net, kafturbiz@gmail.com |
| Графік консультацій | Консультації online: Viber +30501020626, Zoom |
| Програма дисципліни | <ol style="list-style-type: none"> 1. Основний зміст концепції захисту прав споживачів 2. Діяльність державних консюмерських організацій 3. Правові основи захисту прав споживачів 4. Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД 5. Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок 6. Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості 7. Права споживачів за сучасних форм торгівлі. 8. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт) 9. Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг 10. Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів |
| Мова викладання | українська |

1. Анотація курсу

| | |
|---------------------------------------|---|
| Анотація курсу | Дисципліна спрямована на формування у здобувачів, фахових компетентностей щодо ефективного способу захисту прав споживачів. |
| Інформаційний пакет дисципліни | http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/ |

2. Мета та завдання курсу

| | |
|-------------------------------------|--|
| Мета викладання дисципліни | Формування у здобувачів вищої освіти поглиблених знань, основних прав споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативних актів, що регулюють цю сферу відносин. |
| Завдання вивчення дисципліни | Вивчення здобувачами прав споживачів, що визначені міжнародною організацією споживчих товариств; формування та розвитку консюмеризму; проблем захисту інтересів і прав споживачів; правової бази консюмерського руху в Україні; консюмерських структур в державі; міжнародного співробітництва України в сфері консюмеризму. |

3. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу

| | |
|--|--|
| Інтегральна компетентність | Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов. |
| Загальні | ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя. ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. |
| Спеціальні (фахові) | СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. |
| Програмні результати навчання (ПРН) | |
| ПРН | РН 01 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг. РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави. РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. |

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

| | |
|--|---|
| Рік викладання | 2022-2023 р.р. |
| Семестр | 8-й |
| Курс | 4 |
| Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента | Обов'язкова компонента |
| Пререквізити | «Правове регулювання ГРБ і Т бізнесу, «Проектування об'єктів ГРБ» |
| Постреквізити | «Виробнича переддипломна практика» |

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

| | |
|---|----------|
| Кількість кредитів / годин | 4/120 |
| Лекції | 30 годин |
| Практичні / Семінарські | 30 годин |
| Лабораторні | - |
| Самостійна/ Індивідуальна робота | 60 годин |
| Форма підсумкового контролю | Залік |

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

| | |
|---|--|
| Технічне та програмне забезпечення | Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: DSpace. Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальнонавчаних програм та операційних систем Microsoft Office. |
| Обладнання | Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль) |

7. Політика курсу

| | |
|--|--|
| Загальні вимоги | Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше. |
| Політика щодо дедлайнів і перескладання | Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). |
| Політика щодо відвідування | Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час. |
| Політика щодо виконання завдань | Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни |
| Академічна доброчесність | Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат |

(використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

8. Структура курсу

| Номер тижня | Вид занять | Тема заняття або завдання на самостійну роботу | Кількість | | | | |
|---|----------------|---|-----------|------|------------|----|-------|
| | | | годин | | | | балів |
| | | | Лк | лаб. | сем. / пр. | СР | |
| Змістова частина 1 ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧА. ЗАГАЛЬНО ГРОМАДСЬКА ДЕРЖАВНА КОНСЮМЕРСЬКА ПОЛІТИКА ЦИВІЛІЗОВАНИХ КРАЇН ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ. | | | | | | | |
| 1 | Тема 1 | Основний зміст концепції захисту прав споживачів | 4 | | - | - | |
| 2-3 | Тема 1 | Основний зміст концепції захисту прав споживачів | - | | 4 | 6 | 6 |
| | Тема 2 | Діяльність державних консюмерських організацій | 2 | | 2 | 6 | 6 |
| 4-5 | Тема 3 | Правові основи захисту прав споживачів | 4 | | 4 | 6 | 6 |
| 5-6 | Тема 4 | Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД. | 2 | | 2 | 6 | 6 |
| 6-7 | Тема 5 | Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок | 3 | | 3 | 6 | 6 |
| | ПК ЗЧ 1 | Підсумкова контрольна робота №1 | - | | - | - | 20 |
| Змістова частина 2 ПРАВА СПОЖИВАЧА В РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ ТА МАЙНОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ШКОДУ, ЗАПОДІЯНУ ТОВАРАМИ (РОБОТАМИ, ПОСЛУГАМИ) НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ. | | | | | | | |
| 8-9 | Тема 6 | Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості | 4 | | 4 | 6 | 6 |
| | Тема 7 | Права споживачів за сучасних форм торгівлі | 2 | | 2 | 6 | 6 |

| | | | | | | | |
|-------|---------|--|----|--|----|----|-----|
| 11-10 | Тема 8 | Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт) | 4 | | 4 | 6 | 6 |
| 12-13 | Тема 9 | Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг | 2 | | 2 | 6 | 6 |
| 14-15 | Тема 10 | Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів | 3 | | 3 | 6 | 6 |
| | ПК ЗЧ 2 | Підсумкова контрольна робота №2 | - | | - | - | 20 |
| | Сума | | 30 | | 30 | 60 | 120 |

9. Форми і методи навчання

| | |
|-------------------------------|--|
| Лекція | Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне, пояснювальне-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування |
| Практичні /Семінарські | Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо. |
| Лабораторні | - |
| Самостійна робота | Конспектування, тезування, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей. |
| Індивідуальна робота | Підготовка та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях. |

10. Система контролю та оцінювання

| |
|---|
| Поточний контроль |
| Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо. Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача. |
| Підсумковий контроль за змістовою частиною |
| Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні |

завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.

Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є залік, що виставляється на основі результатів поточного контролю та виконання завдань самостійної роботи. Мінімальна кількість балів, за якою студент отримує залік – 60 балів.

Розподіл балів з дисципліни

| Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали) | | | | | | | | | | | | Підсумкова оцінка (залік) |
|---|-------|-------|-------|-------|------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|------------|---------------------------|
| Змістова частина 1 | | | | | | Змістова частина 2 | | | | | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | ПК ЗЧ 1 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | ПК ЗЧ 2 | Max 100 |
| Max 6 | Max 6 | Max 6 | Max 6 | Max 6 | Max 20 | Max 6 | Max 6 | Max 6 | Max 6 | Max 6 | Max 20 | |

Шкала оцінювання

| Шкала рейтингу | Оцінка за шкалою ЄКТС | Оцінка за національною шкалою | |
|----------------|-----------------------|---|--|
| 90-100 | A | Відмінно | |
| 82-89 | B | Добре | |
| 74-81 | C | | |
| 64-73 | D | | |
| 60-63 | E | Задовільно | |
| 35-59 | FX | Незадовільно | |
| 1-34 | F | Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу) | |
| | | не зараховано | |

11. Рекомендована література та інформаційні ресурси

| Основна література | |
|--------------------|--|
| | 1. Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua |
| | 2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12 |
| | 3. Конституція України від 28.06.1996 р. (зі змінами і доповненнями). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр . |
| | 4. Європейська конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua |
| | 5. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів: підручник / Л. М. Іваненко, О. М. Язвінська. К.: Юрінком Інтер, 2014. 496 с |
| | 6. Ільченко Г.О. Захист прав споживачів страхових послуг: монографія / Г.О. Ільченко. Київ: Київ. нац. торг.- |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <p>екон. ун-т, 2017. 184 с</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Конак Є.І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. 2017. № 2. С. 267-271. 8. Крегул Ю. І. Захист прав споживачів фінансових послуг: монографія / Ю. І. Крегул, О. Ю. Радченко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с. 9. Синюта І.Я. Цивільно-правова відповідальність у сфері надання медичної допомоги: методичні рекомендації для адвоката. Харків: Фактор, 2018. 64 с. 10. Хацкевич Ю. М. Міжнародний консьюмеризм [Електронний ресурс] : навч. посібник у структурно-логічних схемах / Ю. М. Хацкевич, Т. М. Летута. Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2018. 109 с. 11. Янишен В.П. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг). Теорія і практика правознавства. 2017. Вип. 2 (12). С. 1-15. 12. Consumer protection strategies - a literature review and synthesis - improving the consumer protection function in postsecondary education / c b helliwell; s m jung, 2017. - 72 pages |
| Додаткова | <ol style="list-style-type: none"> 1. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с. 2. Голод А.П. Інноваційні фактори безпеки регіональних туристичних систем. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент, 2016. Вип. 15. С. 164–167. 3. Голод А.П., Феленчак Ю.Б. Готельне господарство в структурі регіональних туристичних систем. Інфраструктура ринку : електронний науково-практичний журнал, 2019. Вип. 32. С. 277–281. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/43.pdf . 4. Голод А., Феленчак Ю. Страхування в туристичній діяльності : навч. посіб. Львів : ЛДУФК, 2016. Ч. 1. 156 с. 5. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с. 6. Конопльова Н.А. Сервісологія (людина та її потреби) : навч. посібник. Владивосток : В-во ВДУЕС, 2017. 224 с. 7. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. 8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2005. 408 с. 9. Янишен В.П. Особливості реалізації прав споживачів за договором про виконання робіт (надання послуг). Теорія і практика правознавства. 2017. Вип. 2 (12). С. 1-15. 10. Яновицька Г.Б. Міжнародно-правові принципи захисту прав споживачів у цивільному праві України. URL: http://www.pdujournal.kpu.zp.ua/archive/2_2018/tom_1/15.pdf |
| Інформаційні ресурси | <ol style="list-style-type: none"> 1. Офіційний сайт Верховної Ради України: www.rada.gov.ua 2. Головний правовий портал України: www.liga.ua 3. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: http://www.consumer.gov.ua/ |

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">4. Державна служба статистики України URL: http://www.ukrstat.g5. Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського http://www.nbuv.gov.ua/ |
|--|---|