

# ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталя КИРИЧЕНКО

“1 ” вересня 2023 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

(назва навчальної дисципліни)

освітній рівень

перший (бакалаврський)

(молодший бакалавр, бакалавр, магістр)

спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

освітня програма

«Готельно-ресторанна справа»

(назва освітньої програми)

факультет

економічний

(назва факультету)

2023 – 2024 навчальний рік

Робоча програма \_\_\_\_\_ дисципліни «Захист прав споживачів» \_\_\_\_\_ для  
(назва навчальної дисципліни)  
 здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою  
 «Готельно-ресторанна справа», спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(назва освітньої програми) (шифр і назва спеціальності)

Розробники: (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

*Олена Круковська, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу,  
 к.е.н., доцент*

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри \_\_\_\_\_ готельно-ресторанного та  
 туристичного бізнесу

Протокол від „ 1 ” \_\_\_\_\_ вересня 20 23 року № 2

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 1 ” \_\_\_\_\_ вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету \_\_\_\_\_ економічного

Протокол від „ 1 ” \_\_\_\_\_ вересня 20 23 року № 2

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ готельно-ресторанного та  
 туристичного бізнесу



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 1 ” \_\_\_\_\_ вересня 20 23 року

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістових частин – 2	Спеціальність <u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і назва спеціальності)	<b>Рік підготовки:</b>	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		4-й	5-й
Загальна кількість годин – 120		<b>Семестр</b>	
		8-й	10
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3,0 самостійної роботи здобувача – 3,0	Освітній ступінь: <u>перший (бакалаврський)</u>	<b>Лекції</b>	
		30 год.	10
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		30 год.	16
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60 год.	94
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
-	-		
Вид контролю: <b>залік</b>			

**Примітка.** Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 60/60  
для заочної форми навчання – 26/94

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладення навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» полягає у формуванні 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.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» є: вивчення 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

**знати:** основні напрямки формування громадсько-державної політики для забезпечення захисту прав споживачів; основні напрями державного регулювання підприємницької діяльності у сфері торгівлі; закон „Про захист прав споживачів” та інші нормативно-правові акти, що регулюють цю сферу діяльності людини; порядок інспектування підприємств; права продавців і їх захист; правові основи захисту прав споживачів; права споживачів і їх захист; право на задоволення основних потреб; право на безпеку; право на інформативність; право вибору; право бути вислуханим; право на відшкодування; право на споживчу освіту; право на здорове навколишнє середовище; історію формування та розвитку консюмеризму в Україні; сучасні проблеми споживання і захисту прав споживачів в Україні.

**уміти:** ідентифікувати товар в сфері обігу; документально оформляти результати контролю якості товарів; складати обґрунтовані заявки; здійснювати перевірку дотримання правил підприємницької діяльності; здійснювати контроль за дотриманням правил продажу товарів; здійснювати перевірку дотримання суб'єктами підприємницької діяльності гарантованих законодавством прав споживачів.

## 3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Програмні компетентності	Програмні результати
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.	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;
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.	РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг
СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

СК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.	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.
СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	

#### 4. Програма навчальної дисципліни

### Змістова частина 1. ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧА. ЗАГАЛЬНО ГРОМАДСЬКА ДЕРЖАВНА КОНСЮМЕРСЬКА ПОЛІТИКА ЦИВІЛІЗОВАНИХ КРАЇН ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ

**Тема 1.** Основний зміст концепції захисту прав споживачів.

- 1.1. Консюмеризм найважливіший напрямок соціальної діяльності в системі ринкових відносин.
- 1.2. Передумови виникнення консюмеризму в Україні.
- 1.3. Розвиток руху захисту прав споживачів в Україні.

**Тема 2.** Діяльність державних консюмерських організацій.

- 2.1. Структура, напрями діяльності та завдання Держспоживзахисту України.
- 2.2. Правове регулювання захисту прав споживачів.
- 2.3. Структура та напрями діяльності управлінь у справах захисту прав споживачів.
- 2.4. Організація та порядок роботи управління у справах захисту прав споживачів.
- 2.5. Документи щодо організації та порядку захисту прав споживачів.

**Тема 3.** Правові основи захисту прав споживачів.

- 3.1. Основні етапи розвитку ринків. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів.
- 3.2. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав споживачів.
- 3.3. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України „Про захист прав споживачів”.
- 3.4. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні

**Тема 4.** Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД.

- 4.1. Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи
- 4.2. Передумови формування перших консюмерських структур в державах СНД.
- 4.3. Проблеми захисту споживачів у країнах СНД.
- 4.4. Федерація товариств споживачів країн СНД.
- 4.5. Міжнародна конфедерація товариств споживачів. Стратегія та напрями діяльності.

**Тема 5.** Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок.

- 5.1. Законодавча база і органи, які здійснюють державний захист прав споживачів
- 5.2. Роль і значення товарознавства у вирішенні соціально - економічних завдань щодо захисту прав споживачів
- 5.3. Державне регулювання належної якості та безпечності непродовольчих товарів
- 5.4. Повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок

## Змістова частина 2. ПРАВА СПОЖИВАЧА В РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ ТА МАЙНОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ШКОДУ, ЗАПОДІЯНУ ТОВАРАМИ (РОБОТАМИ, ПОСЛУГАМИ) НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

**Тема 6.** Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості.

- 6.1. Основний зміст статті 8 Закону України „Про захист прав споживачів”.
- 6.2. Обов’язки покупця при купівлі товарів.
- 6.3. Заміна та повернення товару на вимогу споживача.

**Тема 7.** Права споживачів за сучасних форм торгівлі.

- 7.1. Придбання товарів через інтернет: як споживачеві захистити свої права.
- 7.2. Права покупця при споживчому кредитуванні.
- 7.3. Як повернути товар, за який розрахувалися платіжною карткою.
- 7.4. Товар куплено зі складу - чи є у споживача право його повернути

**Тема 8.** Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт).

- 8.1. Основний зміст статті 14 Закону України „Про захист прав споживачів”
- 8.2. Основний зміст статті 16 Закону України „Про захист прав споживачів”. „Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості”

**Тема 9.** Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг

- 9.1. Основний зміст статті 10 Закону України "Про захист прав споживачів".
- 9.2. Права споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями (ст. 12 Закону України „ Про захист прав споживачів”).
- 9.3. Право споживача у разі укладення договору на відстані (Стаття 13 Закону України “Про захист прав споживачів”).

**Тема 10.** Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів.

- 10.1. Контроль за організацією виробництва, реалізацією і обслуговуванням споживачів
- 10.2. Перевірка дотримання правил і порядку обслуговування споживачів у закладах ресторанного бізнесу
- 10.3. Порядок відбору проб страв для лабораторного аналізу
- 10.4. Перевірка санітарного стану закладів ресторанного бізнесу

### 5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Змістова частина 1 «Правові основи захисту прав споживача. Загально громадська державна консьюмерська політика цивілізованих країн щодо підвищення якості товарів і послуг.»</b>												
Тема 1. «Основний зміст концепції захисту прав споживачів».	14	4	4	-	-	6	11	1	2			8
Тема 2. «Діяльність державних консьюмерських організацій».	10	2	2	-	-	6	11	1	2			8
Тема 3. «Правові основи захисту прав споживачів».	14	4	4	-	-	6	11	1	2			8

Тема 4. «Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД.».	10	2	2	-	-	6	11	1	2			8
Тема 5. «Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок».	12	3	3	-	-	6	11	1	2			8
<b>ПКЗЧ 1</b>												
<b>Разом за змістовою частиною 1</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>10</b>			<b>40</b>
<b>Змістова частина 2 «Права споживача в разі придбання ним товару неналежної якості та майнова відповідальність за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості»</b>												
Тема 6. «Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості».	14	4	4	-	-	6	15	1	2			12
Тема 7. «Права споживачів за сучасних форм торгівлі.».	10	2	2	-	-	6	12	1	1			10
Тема 8. «Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт)».	14	4	4	-	-	6	14	1	1			12
Тема 9. «Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг».	10	2	2	-	-	6	12	1	1			10
Тема 10. «Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів».	12	3	3	-	-	6	12	1	1			10
<b>ПКЗЧ 2</b>												
<b>Разом за змістовою частиною 3</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>6</b>			<b>54</b>
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>120</b>	<b>10</b>	<b>16</b>			<b>94</b>

#### 6. Темі лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. «Основний зміст концепції захисту прав споживачів».	4	1
2	Тема 2. «Діяльність державних консюмерських організацій».	2	1
3	Тема 3. «Правові основи захисту прав споживачів».	4	1
4	Тема 4. «Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД.».	2	1
5	Тема 5. «Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок».	3	1
6	Тема 6. «Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості».	4	1
7	Тема 7. «Права споживачів за сучасних форм торгівлі.».	2	1
8	Тема 8. «Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт)».	4	1
9	Тема 9. «Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг».	2	1

10	Тема 10. «Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів».	3	1
	<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>10</b>

### 7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. «Основний зміст концепції захисту прав споживачів».	4	2
2	Тема 2. «Діяльність державних консюмерських організацій».	2	2
3	Тема 3. «Правові основи захисту прав споживачів».	4	2
4	Тема 4. «Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД.».	2	2
5	Тема 5. «Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок».	3	2
6	Тема 6. «Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості».	4	2
7	Тема 7. «Права споживачів за сучасних форм торгівлі.».	2	1
8	Тема 8. «Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт)».	4	1
9	Тема 9. «Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг».	2	1
10	Тема 10. «Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів».	3	1
	<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>16</b>

### 8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

#### Перелік питань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. «Основний зміст концепції захисту прав споживачів».	6	8
2	Тема 2. «Діяльність державних консюмерських організацій».	6	8
3	Тема 3. «Правові основи захисту прав споживачів».	6	8
4	Тема 4. «Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та СНД.».	6	8
5	Тема 5. «Державний захист прав споживачів та порядок проведення перевірок».	6	8
6	Тема 6. «Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості».	6	12
7	Тема 7. «Права споживачів за сучасних форм торгівлі.».	6	10
8	Тема 8. «Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт)».	6	12
9	Тема 9. «Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг».	6	10
10	Тема 10. «Організація інспектування у закладах готельно-ресторанного бізнесу у сфері захисту прав споживачів».	6	10



<b>Разом</b>	<b>60</b>	<b>94</b>
--------------	-----------	-----------

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальної дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможливають тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

#### **Перелік тем рефератів:**

1. Охарактеризувати загальні положення про захист прав споживачів.
2. Історія виникнення світового руху що до захисту прав споживачів. Р.Нейдер та його Центр досліджень якості продукції.
3. Переваги та недоліки законодавства про захист прав споживачів.
4. Основні права споживачів і до буди проголошені у першій програмі ЄЕС.
5. Механізм діяльності державного законодавства по захисту прав споживачів.
6. Методи визначення якості товарів, робіт та послуг.
7. Кримінальна відповідальність за порушення прав споживачів.
8. Оцінка конкурентоспроможності продукції.
9. Стандартизація та сертифікація продукції.
10. Ліцензування.
11. Безпека і якість продукції.
12. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів, схвалені Генеральною Асамблеєю ООН.
13. Статут захисту споживачів, затверджений Європейською радою в 1973 р. Основні положення
14. Порядок пред'явлення та розгляду вимог споживачів з питань якості придбаного товару

(послуги)

15. Види відповідальності за порушення прав споживачів.
16. Суспільний захист прав споживачів. Його роль.
17. Становлення законодавства про захист прав споживачів в Україні.
18. Громадські організації споживачів в Україні: роль, структура, функції, взаємодія з державними організаціями.
19. Забезпечення життєдіяльності та соціальний захист бідних груп населення.
20. Функції служб соціального забезпечення інвалідів та пільгових категорій населення.

### **9. Індивідуальне завдання**

Індивідуальні завдання включають підготовку та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях.

### **10. Методи навчання**

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Готельно-ресторанна справа», впроваджуються інноваційні методи навчання, які забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи - розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;
- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна «Захист прав споживачів» викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

### **11. Методи контролю**

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальних дисциплін тощо.

Дисципліна «Захист прав споживачів» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі отримують залік.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи) та підсумковий контроль (ПКЗЧ). Метод усного контролю: індивідуальне / фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна

робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 100-та балам.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;
- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

### **Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів**

#### ***4 бали***

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посиляючись на першоджерела.

#### ***3 бали***

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулюваннях узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

#### ***2 бали***

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

#### ***1 бал***

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посиланні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

### **Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів**

#### ***4 бали***

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

#### ***3 бали***

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та

практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

### **2 бали**

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

### **1 бал**

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

## **Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів**

### **4 бали**

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

### **3 бали**

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

### **2 бали**

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

### **1 бал**

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє нерозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

## **Критерії оцінювання тестових завдань**

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів» – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач т дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

### *Підсумковий контроль*

Підсумкове оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється у формі підсумкового контролю. Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни у формі заліку дорівнює сумі всіх балів, які здобувач отримує за поточну успішність, виконання самостійної роботи та виконання поточних контрольних робіт.

## 12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістох 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 6	Max 6	Max 6	Max 6	Max 6	Max 20	Max 6	Max 6	Max 6	Max 6	Max 6	Max 20	Max 100

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

## 13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

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)	

## 14. Методичне забезпечення

1. Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є «Освітньо-професійна програма першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».
2. Конспект лекцій з дисципліни «Захист прав споживачів».
3. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Захист прав споживачів» для здобувачів освітнього рівня «бакалавр» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / О.В. Круковська. Херсон: ХДАЕУ, 2021. 61 с.
4. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи з дисципліни «Захист прав споживачів» для здобувачів освітнього рівня «бакалавр» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» / О.В. Круковська. Херсон: ХДАЕУ, 2021. 45с.

## 15. Рекомендована література

### 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, 2017. 496 с
6. Ільченко Г.О. Захист прав споживачів страхових послуг: монографія / Г.О. Ільченко. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 184 с
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**

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](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, 2017. 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](http://www.pdujournal.kpu.zp.ua/archive/2_2018/tom_1/15.pdf)

#### **Інформаційні ресурси та Інтернет**

1. Офіційний сайт Верховної Ради України: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
2. Головний правовий портал України: [www.liga.ua](http://www.liga.ua)
3. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <http://www.consumer.gov.ua/>
4. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.g>
5. Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/>