



Ступінь вищої освіти - бакалавр  
Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»  
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
Компонент освітньої програми – вибіркова дисципліна

Рік підготовки - 4 (2) рік, семестр – VII (3)  
Кількість кредитів: 3 Мова викладання: українська

Керівник курсу - к.т.н, доцент кафедри готельно-ресторанної справи (сумісник) Бейко Людмила Анатоліївна  
Контактна інформація – [beykol@ukr.net](mailto:beykol@ukr.net)

#### АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**» спрямована на формування фахових компетентностей щодо ефективного способу захисту прав споживачів.

Висока культура обслуговування і конкурентоспроможність закладів готельно-ресторанного бізнесу знаходиться у органічному взаємозв'язку з високою професійною підготовкою і технічною грамотністю працівників цієї галузі, та базується на здатності захистити власні права, як споживачів та адекватно і грамотно реагувати на ситуації, пов'язані із захистом прав клієнтів закладів готельно-ресторанного господарства.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є законодавство, основні принципи і функції якого покликані захистити права споживачів у повсякденному житті та у підприємницькій діяльності.

Дисципліна орієнтується на формування комплексу необхідних знань, які дозволять спеціалісту кваліфіковано вирішувати питання прав захисту споживачів.

#### СТРУКТУРА КУРСУ ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

| Кількість годин (аудит./самост.) | Тема   | Результати навчання  | Форми контролю  |
|----------------------------------|--|--|---|
| 12/16                            | <b>Змістовий модуль 1. ПРАВОВІ ОСНОВИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧА</b>   |  |   |
| 4/6                              | Тема 1. Основний зміст концепції захисту прав споживачів. Діяльність державних консюмерських організацій | Знати основний зміст концепції захисту прав споживачів та діяльність державних консюмерських організацій | Питання, завдання для виконання, кейс-завдання, тести |
| 4/4                              | Тема 2. Організація та порядок роботи управління у справах захисту прав споживачів                       | Знати організації та порядок роботи управління у справах захисту прав споживачів                         | Питання, практичні завдання, захист роботи            |
| 4/6                              | Тема 3. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.          | Знати законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.            | Питання, тести, модульний контроль                    |

| Кількість годин (аудит./самост.) | Тема  | Результати навчання   | Форми контролю                                      |
|----------------------------------|---|---|---|
| 12/14                            | <b>Змістовний модуль 2. ЗАГАЛЬНО ГРОМАДСЬКА ДЕРЖАВНА КОНСЮМЕРСЬКА ПОЛІТИКА ЦИВІЛІЗОВАНИХ КРАЇН ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТОВАРІВ І ПОСЛУГ</b>  |   |   |
| 4/4                              | Тема 4. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів   | Знати права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів   | Питання, практичні завдання, захист роботи          |
| 4/6                              | Тема 5. Закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та країнах колишнього РС.   | Знати закон про несумлінну конкуренцію на захист прав споживачів у країнах Центральної і Східної Європи та країнах колишнього РС.   | Питання, завдання для виконання, тести              |
| 4/4                              | Тема 6. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України „Про захист прав споживачів”   | Знати права та обов'язки споживачів згідно з Законом України „Про захист прав споживачів”   | Питання, тести, модульний контроль                  |
| 16/20                            | <b>Змістовний модуль 3. 3. ПРАВА СПОЖИВАЧА В РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ ТА МАЙНОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ШКОДУ, ЗАПОДІЯНУ ТОВАРАМИ (РОБОТАМИ, ПОСЛУГАМИ) НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ</b> |   |   |
| 4/6                              | Тема 7. Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості  | Знати права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості.   | Питання, завдання для виконання.                    |
| 4/4                              | Тема 8. Права споживачів за сучасних форм торгівлі  | Знати права споживачів за сучасних форм торгівлі способи та методи захисту прав споживачів у країнах СНД  | Питання, завдання для виконання.                    |
| 2/6                              | Тема 9. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт). Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг.                               | Знати права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт). Права споживача у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг законодавчу базу і органи, які здійснюють державний захист прав споживачів | Питання, завдання для виконання, кейс- завдання.    |
| 2/2                              | Тема 10 . Особливості захисту прав споживачів у закладах громадського харчування та готелях   | Знати особливості захисту прав споживачів у закладах громадського харчування та готелях.  | Питання, презентації, практичні завдання.           |
| 4/2                              | Тема 11. Повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок   | Знати повноваження органів з захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості   | Питання, завдання для виконання, модульний контроль |

## ПОЛІТИКА ПРОВЕДЕННЯ АУДИТОРНИХ ЗАНЯТЬ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології компетентнісного навчання.

При проведенні практичних занять використовуються активні форми їх проведення: бесіди, дискусії, кейс-методи, рішення практичних завдань.

На лекціях у формі активної бесіди з елементами дискусії розглядаються основні теоретичні положення теми, які вимагають роз'яснення та уточнення з боку викладача. На лекціях вимагається активна участь студентів у обговоренні ключових положень теми, ведення стислого конспекту лекції.

Теоретичні знання, отримані студентами під час лекцій, обговорюються більш детально на семінарських заняттях у формі кейс -методів, презентацій, дискусій, заслуховування та аналізу тематичних доповідей та рефератів, а також шляхом рішення практичних завдань.

В процесі семінарського заняття студенти вчаться формулювати свою точку зору, логічно викладати матеріал, підбирати докази у підтвердження своїх думок, вчаться публічно виступати, аналізувати отриману інформацію.

Питання для обговорення, практичні та індивідуальні завдання для підготовки до семінарських занять, конкретні вимоги до окремих тем занять подані у відповідних методичних вказівках, які розміщені у електронному форматі за адресою <http://moodle.gi.edu.ua/course/view.phpd=488>

## ВИМОГИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Основним завданням самостійної роботи студентів є набуття навичок самостійного опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками застосування у сфері захисту справ споживачів. .

Самостійна робота студентів організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання. Крім того, за деякими темами передбачається написання рефератів. Обсяг самостійної роботи визначається кількістю годин, передбачених робочою програмою.

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ ТА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

**Форми оцінювання** знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають

**Індивідуальний поточний контроль** (усне опитування, публічний виступ, виконання практичних, ситуаційних завдань, тести).

**Фронтальна перевірка знань**, умінь та навичок у формі модульних контрольних робіт.

**Захист ІНДЗ.**

**Індивідуальний поточний контроль** здійснюється під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Результати індивідуального поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

**Фронтальна перевірка знань, умінь та навичок у формі модульних контрольних робіт** проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та семінарських занять з певного змістового модуля.

Основною формою фронтальної перевірки знань є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

**Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)** – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

**Підсумковий контроль** проводиться у формі заліку який передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатності комплексно та творчо використовувати накопичені знання та уміння, формувати власне ставлення до певної проблеми, обґрунтовувати свою фахову позицію тощо.

У процесі відповіді виявляються наступні рівні знань: високий, добрий, посередній, недостатній.

**Високий рівень знань: оцінка в межах від 90 до 100 балів.** Ставиться за повні і правильні відповіді студента на усі запитання. При цьому необхідно, щоб студент умів логічно мислити, вільно використовувати набуті теоретичні знання при захисті прав споживачів, застосовувати знання з суміжних галузей права, орієнтуватися в системі чинного законодавства.

**Добрий рівень знань оцінюється у межах 75 – 89 балів.** Студент аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей та похибок у логіці викладу теоретичного матеріалу. Він володіє базовими правовими термінами, поняттями та категоріями з вказаної теми, але самостійно нездатний аналізувати спірні рішення з захисту справ споживачів, застосовувати їх в конкретній ситуації.

**Посередній рівень знань оцінюється в межах 60 – 74 балів.** Студент в основному знає матеріал теми, рекомендовану літературу, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань. Відповідаючи на запитання практичного характеру, він виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

**Недостатній рівень знань оцінюється в межах до 60 балів.** Студент не опанував зміст теми, вкрай слабо знає рекомендовану літературу, не володіє базовими поняттями, термінами, категоріями. Відсутнє логічне та наукове мислення, практичними навичками не володіє.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

**ТАБЛИЦЯ розподілу балів за підсумковими контрольними заходами  
та відповідними ваговими коефіцієнтами**

**I семестр**

|                           | <b>Модуль 1<br/>(поточне опитування)</b> | <b>Модуль 2<br/>(підс. мод. контроль)</b> | <b>Модуль 3<br/>(ІНДЗ)</b> | <b>Підсумкова<br/>оцінка</b> |
|---------------------------|--|---|----------------------------|------------------------------|
| Вагові коефіцієнти, %     | 70                                       | 20  | 10                         | 100                          |
| Розрахунок оцінки в балах | 80                                       | 85  | 90                         | 82                           |

**Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах (I сем.):**

$$O = 80 * 0,7 + 85 * 0,2 + 90 * 0,1 = 82$$

Студенти як відповідальні учасники освітнього процесу дотримуються норм **академічної доброчесності**, усвідомлюють наслідки її порушення, що визначаються **Положенням про академічну доброчесність у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

Письмові роботи, презентації перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%.

Списування під час контрольних заходів та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

### **ПОЛІТИКА ЩОДО ВІДВІДУВАННЯ, ДЕДЛАЙНІВ ТА ПЕРЕСКЛАДАННЯ**

Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у науково-дослідницьких заходах, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу. Пропущені заняття та незадовільні оцінки (поточний контроль, ПМК) повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача.

ІНДЗ, ПМК, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 10 балів).

До початку сесії студенти повинні виконати усі підсумкові контрольні заходи і отримати по кожному з Модулів 1, 2, 3, не менше 60 балів.

Студент має право оскаржити оцінку, отриману за результатами підсумкового семестрового контролю у формі іспиту (крім незадовільної оцінки). Такі випадки регулюються **Положенням про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів**. Перескладання незадовільних оцінок здійснюється відповідно до **Порядку ліквідації академічної заборгованості у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола**.

### **ЛІТЕРАТУРНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА КУРСУ**

#### **Нормативна**

1. Конституція України Детальніше: [konstitucija-ukraini-1826353.html](https://www.konstitucija-ukraini-1826353.html) [Електронний ресурс] // <https://www.konstitucija-ukraini-1826353.html>. 2020.
2. Господарський процесуальний кодекс України. Станом на 01.11.2020 р. 2020. – 148 с.
3. Цивільний кодекс України від 16.01.03 № 435-IV.
4. Кодекс України про адміністративні правопорушення (КУпАП) 2018. 135с.
5. Кримінальний кодекс України., 2020. 175 с.
6. Закон України Про захист прав споживачів. Станом на 07.10.2020.-48с.
7. Закон України “Про підтвердження відповідності” // ВВР України. 2001. №32. Ст. 169.
8. Закон України “Про стандартизацію” //ВВР, 2019, № 46, ст.295)

## 1. Основна література

9. Дмитро Журавльов/Дмитро Журавльов. "Про захист прав споживачів". Науково-практичний коментар. Київ: ТОВ Видавничий дім Професіонал, 2019. 352 с.
10. Дудла І.О. Захист прав споживачів: / Дудла І.О. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с. (Навчальний посібник).
11. Мазаракі А. А. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект/ Мазаракі А. А., Язвінська О. М, Ніколаєва Л. В., Притульська Н. В, Іваненко Л. М.- Київ:Київ. нац. торг.-екон. Ун-т., 2002. 311 с.
12. Іваненко Л. М.,. Захист прав споживачів: підручник / Іваненко Л. М., Язвінська О. М.. Київ: Юрінком Інтер, 2014. -496с.

## Додаткова література

13. Правове врегулювання захисту справ споживачів [Електронний ресурс]. 2019. Режим доступу до ресурсу: [https://minjust.gov.ua/m/str\\_8244](https://minjust.gov.ua/m/str_8244).
14. Про права споживачів та їх захист [Електронний ресурс]. 2019. Режим доступу до ресурсу: <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/9933.htm>.
15. Корисні поради споживачам [Електронний ресурс]. 2020. Режим доступу до ресурсу: <https://ternopilcity.gov.ua/dergavni-strukturi/zahist-prav-spozogivachiv/20088.html>.
16. Управління захисту прав споживачів [Електронний ресурс]. 2019. Режим доступу до ресурсу: <https://dpssc.gov.ua/pro-sluzhbu/struktura/upravlinnia-zakhystu-prav-spozhyvachiv.html>.

## СХЕМА ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

### 3-й (7-й)

|                | 1 тиждень | 2 тиждень | 3 тиждень | 4 тиждень | 5 тиждень | 6 тиждень | 7 тиждень | 8 тиждень | 9 тиждень | 10 тиждень | 11 тиждень | 12 тиждень | 13 тиждень |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Лекції         |           |           | Л1        | Л2        | Л3        | Л4        | Л5        | Л6        | Л7        | Л8         | Л9         | Л10        |            |
| Семінарські    |           | С1        | С2        | С3        | С4        | С5        | С6        | С7        | С8        | С9         | С10        |            |            |
| Контроль знань |           | ПК        | ПК        | ПК        | МК1       | ПК        | ПК        | ПК        | МК2       | ПК         | ПК         | МК3        | ІНДЗ       |

Л1 – лекційне заняття по темі 1

С1 – семінарське заняття по темі 1

ПК — поточний контроль.

МК — модульний контроль

ІНДЗ- Індивідуальне завдання

ПСК — підсумковий контроль.