

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет міжнародного туризму та економіки

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ
ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ**

З ДИСЦИПЛІНИ

Захист прав споживачів

для студентів усіх форм навчання

спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма (спеціалізація): Готельно-ресторанна справа

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Захист прав споживачів»:

для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа,

освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа.

« ____ » _____ 2019 року - 26 с.

Розробник: к.е.н., доцент Цвілий Сергій Миколайович

Рецензент: к.п.н., професор Зайцева Валентина Миколаївна,
завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів затверджені на засіданні кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол від «_29_» _серпня_ 2019 року № _1_

Схвалено науково-методичною комісією
факультету міжнародного туризму та економіки

Протокол від «_30_» _серпня_ 2019 року № _1_

2019 рік

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Анотація навчальної дисципліни.....	5
Структура та та зміст дисципліни за змістовними модулями.....	6
Структура та та зміст опорного конспекту лекцій.....	7
Методичні рекомендації щодо пошуку відповідей на контрольні питання опорного конспекту лекцій.....	10
Перелік питань для самостійного опрацювання за лекціями опорного конспекту.....	11
Методичні рекомендації щодо складання глосарію за темами опорного конспекту лекцій.....	14
Методичні рекомендації щодо складання тестових завдань за темами лекцій опорного конспекту.....	15
Перелік питань до заліку з дисципліни.....	17
Список рекомендованих джерел для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	21
Засоби оцінювання та розподіл балів за результатами виконаних завдань з опрацювання опорного конспекту лекцій.....	26

ВСТУП

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Захист прав споживачів» розроблено з врахуванням того, що студенти всіх форм навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітня програма «Готельно-ресторанна справа») відповідають освітньо-професійним програмам підготовки при реалізації робочих навчальних планів освітнього ступеня «магістр». Для контролю вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні заняття, практичні заняття, написання тематичних рефератів, самостійна робота, виконання індивідуальних домашніх завдань, самостійне опрацювання інформаційних джерел, складання заліку.

Методичні вказівки для самостійного опрацювання опорного конспекту лекцій з дисципліни «Захист прав споживачів» розроблено з метою отримання очікуваних програмних результати навчання:

- знання закону України про «Захист прав споживачів»; загальних положень про захист прав споживачів; видів відповідальності та наслідків за порушення прав споживачів; організації і контролю захисту прав споживачів на підприємстві (індустрії гостинності, туризму чи то в іншій організації).

- вміння проводити аналіз ситуацій; характеризувати специфіку послуг; давати порівняльну характеристику методів збору первинної інформації; аналізувати ефективні заходи щодо попередження порушення прав споживачів; розуміння концепції захисту прав споживачів; вміння виокремлювати поняття й механізм діяльності державного законодавства щодо захисту прав споживачів.

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають опрацювати (конспект, записи, фото демонстраційних матеріалів) студенти під час лекції. Його опрацювання сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції і пояснення викладача у визначеному в конспекті полі. Опрацювання окремої теми за ОКЛ може бути у формі: складання тестових завдань на основі конспекту лекцій та самостійного доопрацювання теми; складання глосарію наукових термінів до кожної теми зі структури дисципліни. Відвідування студентом лекції, опрацювання ОКЛ, участь в активному обговоренні дискусійних питань, обґрунтування власної точки зору за проблемними напрямками, співавторство з лектором у підготовці лекційного заняття і його проведення з використанням інтерактивних технологій навчання мотивується викладачем та дає студенту можливість отримати взагалі до **7 балів** за обидва змістовні модулі (по 1 максимум за одне лекційне заняття) в першому змістовному модулі – **4 бали**, в другому змістовному модулі – **3 бали**.

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основні права споживачів щодо придбання, використання (споживання) товарів і послуг, а також нормативні акти, що регламентують цю сферу відносин.

Метою викладання навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» є формування у студентів знання відповідно до потреб професійної діяльності фахівця з готельно-ресторанної справи та ознайомлення з основними принципами і функціями технологій захисту прав споживачів у повсякденному житті та у підприємницькій діяльності та навчити майбутніх фахівців розуміти принципи пріоритету споживача та захищати свої права.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів**:

1. Концептуальні основи захисту прав споживачів.
2. Організація захисту прав споживачів в Україні.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні отримати, у результаті вивчення навчальної дисципліни:

загальні компетентності: здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність до адаптації та дії в новій ситуації; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

фахові компетентності: здатність розробляти регіональні програми підтримки галузі, маркетингові стратегії для просування послуг у готельному та ресторанному господарствах; здатність здійснювати комплексне оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі; вміння обґрунтувати необхідність застосування методів прогнозування і планування нововведень; здатність застосовувати сучасні методи дослідження інноваційного потенціалу готельно-ресторанних підприємств та оцінювати ефективність від їх впровадження; знання етичних і нормативно-правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати нормативні і правові документи у сфері готельно-ресторанної справи; уміння здійснювати аналіз договорів різних видів у контексті регулювання підприємницької діяльності в галузі готельно-ресторанного бізнесу; здатність впроваджувати методи реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах сфери готельного та ресторанного господарства, використовувати методи та інструментальні засоби структурного, функціонально-вартісного й імітаційного моделювання бізнес-процесів і формування рішень з їх реорганізації.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ЗМІСТОВНИМИ МОДУЛЯМИ

Змістовий модуль 1.

Концептуальні основи захисту прав споживачів.

Тема 1. Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів.

Тема 2. Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу.

Тема 3. Правові основи захисту прав споживачів.

Тема 4. Базові права споживачів на задоволення власних потреб.

Тема 5. Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг.

Тема 6. Державні установи в системі захисту прав споживачів.

Змістовий модуль 2.

Організація захисту прав споживачів в Україні.

Тема 7. Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт.

Тема 8. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів.

Тема 9. Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг.

Тема 10. Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок.

Тема 11. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг.

Тема 12. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.

СТРУКТУРА ТА ЗМІСТ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ

Лекція 1. Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів.

Концепція консюмеризму.

Основні напрями державної загально-громадської політики для підвищення якості товарів та послуг.

Історичні умови виникнення консюмеризму.

Основні історичні етапи розвитку консюмеризму.

Керівні принципи ООН, спрямовані на захист інтересів споживачів.

Історичне значення принципів ООН в активізації консюмеризму у світі.

Розвиток консюмеризму в розвинених країнах.

Законодавство на захист інтересів і прав споживачів.

Консюмерських Інтернаціонал.

Основні напрямки діяльності «інтернаціоналу споживача».

Лекція 2. Правові основи захисту прав споживачів.

Основні етапи розвитку ринків.

Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів.

Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією захисту прав споживачів.

Права та обов'язки споживачів згідно з ЗУ «Про захист прав споживачів».

Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.

Організація захисту прав споживачів в Україні державними органами.

Захист прав споживачів громадськими організаціями.

Міжнародне співробітництво.

Лекція 3. Базові права споживачів на задоволення власних потреб.

Право на захист своїх прав державою.

Право на здобуття знань.

Право на належну якість продукції та обслуговування.

Право на безпеку продукції.

Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

Право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством.

Право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Лекція 4. Державні установи в системі захисту прав споживачів.

Роль держави у забезпеченні продажу товарів та надання послуг гарантованої якості за конкурентними, справедливими цінами.

Права, обов'язки, завдання, досвід державних та громадських конsumerистських організацій з оптимізації захисту права споживачів на вибір.

Функції Антимонопольного комітету України у формуванні конкурентного асортименту товарів та послуг, створенні цінового простору.

Завдання податкової служби, ревізійного управління й інших організацій.

Роль галузевих відомств у забезпеченні захисту інтересів споживачів при виборі товарів та послуг.

Роль Української Асоціації якості щодо якості товарів та послуг.

Лекція 5. Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт.

Система перевірок суб'єктів господарювання.

Основні вимоги до оформлення матеріалів перевірок.

Контроль за якістю товарів народного споживання.

Контроль за дотриманням санітарних норм і правил в компаніях торгівлі.

Контроль за порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення.

Контроль за дотриманням правил продажу продовольчих товарів.

Контроль за дотриманням правил торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами.

Контроль за правилами продажу непродовольчих товарів.

Контроль за дотриманням правил торгівлі непродовольчими товарами.

Контроль за дотриманням правил торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами.

Організація інспектування закладів ресторанного господарства.

Контроль за організацією роботи ринків та дотриманням правил торгівлі.

Адміністративні правопорушення в галузі торгівлі.

Лекція 6. Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок.

Державна політика при здобутті освіти.

Створення освітянської бази для споживачів за допомогою державних та громадських організацій.

Роль органів друку у просвіті споживача.

Основні правила пошуку, відбору та аналізу друкованого матеріалу.

Застосування аудіо та відео засобів для інформування споживача.

Створення спеціальних телевізійних та радіопрограм, що розповсюджують конsumerистські ідеї.

Маркування споживчих товарів - забезпечення права споживача на інформацію про споживчі властивості та безпеку товарів.

Законодавче забезпечення змісту обов'язкової інформації та маркування.

Організації та установи що забезпечують контроль за якістю (достовірністю, повнотою змісту, коректністю викладання) реклами.

Ступінь адміністративної, юридичної відповідальності за порушення дотримання правил інформування споживачів, порядок відшкодування збитків.

Лекція 7. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг.

Форми забезпечення можливості споживачів бути почутими.

Організація прийняття до розгляду претензій, скарг споживачів.

Технологія роботи з ними та підготовка відповідей і рішень.

Документальне оформлення скарг.

Види зворотного зв'язку із споживачами.

Форми роботи із отриманими сигналами порушення прав споживачів, організація «гарячих» телефонних ліній.

Особливості судового та не судового розгляду претензій споживачів.

Проблеми компенсації морального збитку.

Відшкодування збитків, які завдані здоров'ю, майну споживача внаслідок споживання неякісних, небезпечних товарів та послуг.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОШУКУ ВІДПОВІДЕЙ НА КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ ЛЕКЦІЙ

Етапи пошуку відповідей на запитання до лекції:

- 1 етап – уважне вивчення теми.
- 2 етап – визначення сутності та змісту питання.
- 3 етап – добір змісту навчального матеріалу.
- 4 етап – проектування матриці відповіді.
- 5 етап – формування структури вірної відповіді на кожне питання..

Приклад питання та вірної відповіді на нього до лекції 1.

Питання:

«Надати характеристику тенденцій в розвитку великих економічних циклів за теорією Кондратьєва».

Вірна відповідь:

Кондратьєв встановив чотири тенденції в розвитку великих економічних циклів:

а) перед початком і на початку підвищувальної хвилі кожного великого циклу спостерігаються глибокі зміни в умовах економічного життя суспільства; вони виражаються в значних змінах техніки (чому передують значні технічні відкриття і винаходи), залученні до світових економічних зв'язків нових країн, зміні здобичі золота і грошового обігу;

б) на періоди підвищувальної хвилі кожного великого циклу доводиться найбільша кількість соціальних потрясінь (воїн і революцій);

в) періоди хвилі, що знижується, кожного великого циклу супроводжуються тривалою і яскраво вираженою депресією сільського господарства;

г) в період підвищувальної хвилі великих циклів середні капіталістичні цикли характеризуються стислістю депресій і інтенсивністю підйомів; в період хвилі, що знижується, великих циклів спостерігається зворотна картина.

При оцінці виконання завдання враховується повнота виконання (5 вірних відповідей на 5 обраних питань, які узгоджено з викладачем дисципліни), правильність оформлення, та рівень володіння інформацією. Завдання захищається на індивідуальному занятті в усній формі.

Оцінка за повне виконання завдання: 5 вірних відповідей на 5 питань до теми лекції – 2 бали.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ ЗА ЛЕКЦІЯМИ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Лекція 1. Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів.

1. Концепція консюмеризму.
2. Основні напрями державної загально-громадської політики для підвищення якості товарів та послуг.
3. Історичні умови виникнення консюмеризму.
4. Основні історичні етапи розвитку консюмеризму.
5. Керівні принципи ООН, спрямовані на захист інтересів споживачів.
6. Історичне значення принципів ООН в активізації консюмеризму у світі.
7. Розвиток консюмеризму в розвинених країнах.
8. Законодавство на захист інтересів і прав споживачів.
9. Консюмерських Інтернаціонал.
10. Основні напрямки діяльності «інтернаціоналу споживача».

Лекція 2. Правові основи захисту прав споживачів.

1. Основні етапи розвитку ринків.
2. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів.
3. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів.
4. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів».
5. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.
6. Організація захисту прав споживачів в Україні державними органами.
7. Захист прав споживачів громадськими організаціями.
8. Прикордонне співробітництво.
9. Міжнародне співробітництво.
10. Глобальні принципи захисту прав споживачів.

Лекція 3. Базові права споживачів на задоволення власних потреб.

1. Право на захист своїх прав державою.
2. Право на здобуття знань.
3. Право на належну якість продукції та обслуговування.
4. Право на безпеку продукції.
5. Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її якість, асортимент.
6. Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про виробника продукції або послуги (виконавця, продавця).
7. Право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості.

8. Право на відшкодування майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством.

9. Право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

10. Право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Лекція 4. Державні установи в системі захисту прав споживачів.

1. Роль держави у забезпеченні продажу товарів гарантованої якості за конкурентними, справедливими цінами.

2. Роль держави у забезпеченні надання послуг гарантованої якості за конкурентними, справедливими цінами.

3. Права державних та громадських конsumerистських організацій з оптимізації захисту права споживачів на вибір.

4. Обов'язки державних та громадських конsumerистських організацій з оптимізації захисту права споживачів на вибір.

5. Завдання державних та громадських конsumerистських організацій з оптимізації захисту права споживачів на вибір.

6. Досвід державних та громадських конsumerистських організацій з оптимізації захисту права споживачів на вибір.

7. Функції Антимонопольного комітету України у формуванні конкурентного асортименту товарів та послуг, створенні цінового простору.

8. Завдання та права податкової служби, ревізійного управління та інших організацій.

9. Роль галузевих відомств у забезпеченні захисту інтересів споживачів при виборі товарів та послуг.

10. Роль Української Асоціації якості щодо якості товарів та послуг.

Лекція 5. Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт.

1. Система перевірок суб'єктів господарювання.

2. Основні вимоги до оформлення матеріалів перевірок.

3. Контроль за якістю товарів народного споживання.

4. Контроль за дотриманням санітарних норм і правил в компаніях торгівлі.

5. Контроль за порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення.

6. Контроль за дотриманням правил продажу продовольчих товарів.

7. Контроль за дотриманням правил торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами.

8. Контроль за правилами продажу непродовольчих товарів.

9. Організація інспектування закладів ресторанного господарства.

10. Адміністративні правопорушення в галузі торгівлі.

Лекція 6. Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок.

1. Державна політика при здобутті освіти.
2. Створення освітянської бази для споживачів за допомогою державних та громадських організацій.
3. Роль органів друку у просвіті споживача.
4. Основні правила пошуку, відбору та аналізу друкованого матеріалу.
5. Застосування аудіо та відео засобів для інформування споживача.
6. Створення спеціальних телевізійних та радіопрограм, що розповсюджують конsumerистські ідеї.
7. Маркування споживчих товарів - забезпечення права споживача на інформацію про споживчі властивості та безпеку товарів.
8. Законодавче забезпечення наявності та змісту обов'язкової інформації та маркування.
9. Організації та установи що забезпечують контроль за якістю (достовірністю, повнотою змісту, коректністю викладання) реклами.
10. Ступінь адміністративної, юридичної відповідальності за порушення дотримання правил інформування споживачів, порядок відшкодування збитків.

Лекція 7. Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг.

1. Форми забезпечення можливості споживачів бути почутими.
2. Організація прийняття до розгляду претензій, скарг споживачів.
3. Технологія роботи з ними та підготовка відповідей і рішень.
4. Документальне оформлення скарг.
5. Види зворотного зв'язку із споживачами.
6. Форми роботи із отриманими сигналами порушення прав споживачів, організація «гарячих» телефонних ліній.
7. Особливості судового та не судового розгляду претензій споживачів.
8. Проблеми компенсації морального збитку.
9. Відшкодування збитків, які завдані здоров'ю, майну споживача внаслідок споживання неякісних, небезпечних товарів.
10. Відшкодування збитків, які завдані здоров'ю, майну споживача внаслідок споживання неякісних, небезпечних послуг.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ ЗА ТЕМАМИ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Успішне опанування програмового матеріалу, надання системності знанням з курсу, а також підготовка до підсумкового контрольного заходу (ККР) передбачають опанування термінологією з даного напрямку. Саме тому, важливим для засвоєння курсу є складання глосарію і ретельна робота з ним.

Глосарій – це невеличкий словник, в якому зібрані терміни і поняття з однієї теми. Слово походить від грецького «глоса» (переклад, тлумачення). Отже глосарій – це список важких для розуміння (або незнайомих, нових) понять. Глосарій складається із коротких статей (офіційної інформації), в яких дається визначення термінів і понять. Запропоноване завдання доцільно виконувати послідовно під час самостійної роботи над опануванням теоретичного матеріалу. Готуючись до семінарських та практичних занять, студенти поступово складають глосарій з курсу, орієнтуючись на нормативні документи, підручники, словники, енциклопедичні довідники тощо.

Остаточне оформлення глосарію відбувається напередодні підсумкової ККР. Глосарій в електронному (роздрукованому) вигляді подається студентом для перевірки викладачем до написання ККР. Форма подання – комп'ютерний набір (можливим є копіювання інформації з електронних версій нормативно-правових документів, підручників, статей) надрукований на аркушах формату А-4, кегль 14, шрифт - Times New Roman, інтервал – 1,5, мова – українська. Поля: ліве - 30мм, праве -10мм, верх - 20мм, низ - 20мм. Титульна сторінка оформлюється у відповідності до зразку (*сайт НУ «Запорізька політехніка»*).

Обов'язковою умовою виконання завдання є розташування термінів і понять у відповідності з абеткою та посилання на джерело інформації.

Наприклад:

Науково-дослідницька діяльність – це інтелектуальна праця, спрямована на придбання знань, умінь і навичок (Шейко В.М., Кушнарєнко Н.М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності.-К., 2003.- С. 7)

Прикладні наукові дослідження – наукова і науково-технічна діяльність, спрямована на одержання і використання знань для практичних цілей (Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність» // ВВР.-1992.-№12.-Ст.1)

При оцінці виконання проекту враховується повнота виконання (10 термінів і понять), правильність оформлення, та рівень володіння інформацією. Проект захищається на індивідуальному занятті. Максимальна оцінка – **2 бали**. Проект виконаний несвоєчасно оцінюється з урахуванням санкцій (1 бал знімається за запізнення), а через тиждень після встановленого терміну не приймається до розгляду й індивідуальних балів до рейтингу студента не додає.

Складений під час вивчення курсу глосарій в подальшому може (і повинен) використовуватися під час опанування професійно-орієнтованих курсів та написання кваліфікаційної роботи. Глосарій використовується студентами і під час підготовки до модульної контрольної роботи.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ ЗА ТЕМАМИ ЛЕКЦІЙ ОПОРНОГО КОНСПЕКТУ

Найдосконалішим з точки зору метрологічних властивостей засобом і педагогічних вимірювань, і освітніх в цілому є стандартизований тест. Досить ефективним та об'єктивним способом оцінювання вважають тестування. Тестування розглядається наразі як спосіб перевірки результатів навчання, визначення рівня навченості чи ступеня готовності до тієї чи іншої діяльності.

Тестування – це метод вимірювання певних властивостей особи за допомогою тесту.

Широке впровадження тестування зумовлене:

- високою технологічністю перевірки результатів тестування;
- незалежністю результатів тестування від суб'єктивної думки тих, хто перевіряє.

Тест – це інструмент, що складається з:

- вивіреної сукупності тестових завдань,
- стандартизованої процедури проведення,
- заздалегідь спроектованої технології опрацювання та аналізу результатів,
- призначений для вимірювання якостей і властивостей особи, зміна яких можлива в процесі систематичного навчання.

Відмінна риса тесту – можливість вимірювання у кількісній і якісній формі, що дозволяє встановити динаміку якості навчання та виконати його діагностичний аналіз. Тести як інструмент вимірювання використовується в більшості країн світу. Тестологія як теорія і практика тестування існує більше 120 років. За цей час накопичений достатній досвід використання тестів.

Професійно підготовлений і використаний тестовий інструмент дає якісну інформацію, яка відповідає реальному стану справ.

По-перше, тести є об'єктивним способом оцінювання. Об'єктивність тестування досягається шляхом стандартизації процедури проведення та неможливістю внесення суб'єктивної складової до оцінки знань студентів.

По-друге, тести – «об'ємний» інструмент. Тести орієнтовані на визначення рівня засвоєння ключових понять, тем і розділів навчальної програми, умінь, навичок. Тестова форма оцінювання дозволяє визначити рівень досягнень студента з усього матеріалу дисципліни, що вивчається.

Третьою істотною відмінністю тестів від традиційних методів контролю є те, що це більш м'який гуманний інструмент, який ставить студентів у рівні умови за рахунок використання єдиної процедури і єдиних критеріїв оцінювання.

По-четверте, тест – «широкий» інструмент. Він розширює традиційну шкалу оцінювання знань. Якщо студент тест виконав на «відмінно», то видно з яким запасом він виконав це завдання. Тестування дозволяє розширити шкалу оцінювання не лише догори, але і донизу.

По-п'яте, тести ефективні з економічної точки зору. При тестуванні основні витрати часу припадають на складання якісного інструментарію. При збільшенні кількості екзаменованих ці витрати розподіляються на них пропорційно, що призводить до зниження загальних витрат.

Тестологія (від англ. test – проба, грецьк. logos – знання) – міждисциплінарна наука про створення якісних та науково обґрунтованих вимірювальних діагностичних методик. Ключовим поняттям тестології є поняття «педагогічний тест».

В.С. Аванесов дає таке визначення поняття педагогічний тест:

«Педагогічним тестом називається система завдань специфічної форми, певного змісту, складності, що зростає – система, яка створюється з метою об'єктивного оцінювання структури і вимірювання рівня підготовленості тих, хто навчається».

Етапи складання тестових завдань за темою:

- 1 етап – уважне вивчення теми.
- 2 етап – визначення мети тестування.
- 3 етап – добір змісту навчального матеріалу.
- 4 етап – проектування матриці тесту.
- 5 етап – формування структури банку тестових завдань.
- 6 етап – формування структури банку тестових відповідей.
- 7 етап – складання банку вірних відповідей.

Приклад тестового завдання:

Ця структура передбачає наявність в туристичній компанії інноваційних відділів, діяльність яких орієнтована на певні сегменти споживачів:

- матрична структура служби маркетингу туристичної компанії;
- сегментна структура служби маркетингу туристичної компанії;
- регіональна структура служби маркетингу туристичної компанії;
- продуктова структура служби маркетингу туристичної компанії.

Завдання щодо складання тестів за темою:

1. скласти 10 тестів за темою
2. кожне тестове завдання повинне складатися із запитання та чотирьох відповідей
3. вірною повинна бути перша відповідь із чотирьох запропонованих
4. нумерація тестів з 1 по 10
5. відповіді на тестові завдання не нумеруються (ні цифрами, ні літерами)

Оцінка за повне виконання завдання щодо складання 10 тестів за темою опорного конспекту лекцій – 2 бали.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Концепція консюмеризму.
2. Основні напрями державної загально-громадської політики для підвищення якості товарів та послуг.
3. Історичні умови виникнення консюмеризму.
4. Основні історичні етапи розвитку консюмеризму.
5. Керівні принципи ООН, спрямовані на захист інтересів споживачів.
6. Історичне значення принципів ООН в активізації консюмеризму у світі.
7. Розвиток консюмеризму в розвинених країнах.
8. Законодавство на захист інтересів і прав споживачів.
9. Консюмерських Інтернаціонал.
10. Основні напрямки діяльності «інтернаціоналу споживача».
11. Формування руху на захист прав споживачів у країнах, що розвиваються.
12. Консюмеризм у Центральній та Східній Європі.
13. Захист прав та інтересів споживачів у Франції
14. Захист прав та інтересів споживачів у Німеччині,
15. Захист прав та інтересів споживачів у Англії.
16. Захист прав та інтересів споживачів у США.
17. Захист прав та інтересів споживачів у Швеції,
18. Захист прав та інтересів споживачів у Польщі.
19. Захист прав та інтересів споживачів у Росії.
20. Адміністративно-управлінське та правове забезпечення цього процесу.
21. Переваги та недоліки захисту прав споживачів на прикладах окремих країн.
22. Існуючі шляхи розвитку консумеристського руху, що зформуналися на сьогодні у світі.
23. Основні етапи розвитку ринків.
24. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів.
25. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів.
26. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «Про захист прав споживачів».
27. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів в Україні.
28. Організація захисту прав споживачів в Україні державними органами.
29. Захист прав споживачів громадськими організаціями.
30. Міжнародне співробітництво.
31. Право на захист своїх прав державою;
32. Право на здобуття знань;

33. Право на належну якість продукції та обслуговування;
34. Право на безпеку продукції;
35. Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
36. Право на відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
37. Право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
38. Право на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).
39. Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості.
40. Права споживачів за сучасних форм торгівлі.
41. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт).
42. Права споживачів у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг.
43. Права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг)
44. Роль держави у забезпеченні продажу товарів та надання послуг гарантованої якості за конкурентними, справедливими цінами.
45. Права, обов'язки, завдання, досвід державних та громадських конsumerистських організацій щодо оптимізації захисту права споживачів на вибір.
46. Функції Антимонопольного комітету України у формуванні конкурентного асортименту товарів та послуг, створенні цінового простору.
47. Завдання та права податкової служби, ревізійного управління та інших організацій.
48. Роль галузевих відомств у забезпеченні захисту інтересів споживачів при виборі товарів та послуг.
49. Роль Української Асоціації якості щодо якості товарів та послуг.
50. Система перевірок суб'єктів господарювання.
51. Основні вимоги до оформлення матеріалів перевірок.
52. Контроль за якістю товарів народного споживання.
53. Контроль за дотриманням санітарних норм і правил на підприємствах торгівлі.
54. Контроль за порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення.
55. Контроль за дотриманням правил продажу продовольчих товарів.
56. Контроль за дотриманням правил торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами.
57. Контроль за правилами продажу непродовольчих товарів.
58. Контроль за дотриманням правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами.

59. Контроль за дотриманням правил торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами.

60. Організація інспектування закладів ресторанного господарства.

61. Контроль за організацією роботи ринків та дотриманням правил торгівлі на них.

62. Адміністративні правопорушення в галузі торгівлі.

63. Державна система контролю за якістю товарів та послуг.

64. Функції організацій здійснюючих контролі, за якістю товарів та послуг.

65. Організація захисту прав споживачів у випадку купівлі товару з недоліками.

66. Термін подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками.

67. Оформлення документів по заміні товарів неналежної якості.

68. Основи митного оформлення вільного використання на території України імпортованих продуктів, сировини та матеріалів з точки зору забезпечення безпеки населення.

69. Роль сертифікації товарів та ідентифікації товарів у забезпеченні гарантій споживачу щодо їх якості та безпеки.

70. Порядок вилучення та утилізації неякісних, фальсифікованих сировини, матеріалів та товарів.

71. Законодавче забезпечення якості та безпеки надання послуг.

72. Організація захисту прав споживачів при порушенні строків виконання робіт та надання послуг.

73. Організація захисту прав споживачів у випадку виявлення недоліків у виконаних роботах (наданій послугі).

74. Строки усунення недоліків.

75. Види державного контролю за якістю надання послуг: відомчий, державний, незалежний.

76. Оформлення договорів на якість надання послуг.

77. Обговорення умов відшкодування збитків при недотриманні умов договору.

78. Правила складання смети на виконання робіт (надання послуг).

79. Організація захисту прав споживача у випадку виконання робіт з матеріалів виконавця та матеріалів споживача.

80. Державна політика при здобутті освіти.

81. Створення освітньої бази для споживачів за допомогою державних та громадських організацій.

82. Роль органів друку у просвіті споживача.

83. Основні правила пошуку, відбору та аналізу друкованого матеріалу.

84. Застосування аудіо та відео засобів для інформування споживача.

85. Створення спеціальних телевізійних та радіопрограм, що розповсюджують конsumerистські ідеї.

86. Маркування споживчих товарів - забезпечення права споживача на інформацію про споживчі властивості та безпеку товарів.

87. Законодавче забезпечення наявності та змісту обов'язкової інформації та маркування.

88. Організації та установи що забезпечують контроль за якістю (достовірністю, повнотою змісту, коректністю викладання) реклами.

89. Ступінь адміністративної, юридичної відповідальності за порушення дотримання правил інформування споживачів, порядок відшкодування збитків.

90. Форми забезпечення можливості споживачів бути почутими.

91. Організація прийняття до розгляду претензій, скарг споживачів.

92. Технологія роботи з ними та підготовка відповідей і рішень.

93. Документальне оформлення скарг.

94. Види зворотного зв'язку із споживачами.

95. Форми роботи із отриманими сигналами порушення прав споживачів, організація «гарячих» телефонних ліній.

96. Особливості судового та не судового розгляду претензій споживачів.

97. Проблеми компенсації морального збитку.

98. Відшкодування збитків, які завдані здоров'ю, майну споживача внаслідок споживання неякісних, небезпечних товарів та послуг.

99. Відповідальність про порушення законодавства «Про права споживачів»

100. Основний зміст статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів»

101. Повноваження органів з захисту прав споживачів.

102. Порядок перевірок органами з захисту прав споживачів.

103. Види відповідальності про порушення законодавства «Про права споживачів».

104. Фінансові санкції за порушення законодавства «Про права споживачів».

105. Адміністративні санкції за порушення законодавства «Про права споживачів»

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова

1. Про захист прав споживачів. Закон України// Відомості верховної ради. – 1991 р. – №30. – Ст. 379.
2. Гражданский процессуальный кодекс Украины. - Х.: Одиссей, 2005. - 480 с.
3. Конституція України: Основний закон (зі змінами та доповненнями). - Х.: Одісей, 2005. - 112 с.
4. Законодавство України про захист прав споживачів / Відп. ред. Е. Ф. Демський. - К.: Юрінком-Інтер, 1999. - 464 с.
5. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме. – М.: Совет. спорт, 2007. – 501 с.
6. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007 - 448 с.

Допоміжна

7. Зверева О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.
8. Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. - М.: Юридическая литература, 1994. - С. 138-158.
9. О защите прав потребителей: Практическое пособие о применении действующего законодательства Украины/ Под общей редакцией В. П. Паликюка. - Т. 1 - Николаев: МП «Возможности Кимерии», 1996. - 272 с.
10. О защите прав потребителей: Практическое пособие о применении действующего законодательства Украины/ Под общей редакцией В. П. Паликюка. - Т. 2 - Николаев: МП «Возможности Кимерии», 1996. - 356 с.
11. Селезнев В. В. Как защитить свои права потребителя. – Х.: Одиссей, 2006. - 496 с.
12. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підруч. - К., 2002. - С. 20.
13. Шебулдаєва І. В. Основи споживчих знань: Навчальний посібник. - Кам'янець-Подільський: Абетка-НОВА, 2002. - 156 с.
14. Андрющенко В. А. Самозахист споживачів. - К., Спільнота споживачів та громадські об'єднання. - 2007. - 64 с.
15. Захист прав споживачів у Європейському Союзі та Україні/ Аналітичний звіт - 2007. - С. 24-26.
16. Маніє Ф., Чувпило О. О. Технічні правила і стандарти в ЄС: Навч. посіб. - Донецьк.: ДНУ, 2004. - 135 с.
17. Настольная книга покупателя / Авт. сост. А. М. Горбов. - М.: АСТ; Донецк: Сталкер, 2005. - 189 с.
18. Полікарпов І. С., Закусілов А. П. Ідентифікація товарів: Підруч. -К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 344 с.
19. Пономарьов П. Х., Сирохман І. В. Безпека харчових продуктів та продовольчої сировини: Навч. посіб. - К.: Лібра, 1999. - 272 с.

20. Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) та гарантійної заміни технічно складних побутових товарів. Постанова КМУ від 11.04.2002 р. № 506.

21. Правила побутового обслуговування населення, затверджені Постановою КМУ від 16.05.1994 р. № 313.

22. Про рекламу: Закон України від 3.07.1996 р. // ВВРУ. - 1996. - Ст. 181.

23. Сировцев Т. В. Защита прав потребителей. - Х.: Конус, 2004. - 252 с.

24. Фролов М. О. Судовий захист прав споживачів в Україні. Спільнота споживачів та громадські об'єднання. - К., 2007. - 59 с.

25. Юровский Д. Как потребителю защитить свои права. - Х.: Центр «Консульт», 2006. - 180 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://www.dsiu.gov.ua/>>. [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.]

2. Портал споживача. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://www.consumerinfo.org.ua/>>. [Посилання дійсне на 26.08.2019 р.]

3. Інспекція з питань захисту прав споживачів у Запорізькій області. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://www.spogivach.zp.ua/>>. [Посилання дійсне на 30.08.2019 р.]

4. Електронна книга скарг України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: < <http://reaction.org.ua/>>. [Посилання дійсне на 20.08.2019 р.]

Нормативна база

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. 1996. – № 30.

2. Кримінальний кодекс України: Затв. Законом Української РСР від 28 грудня 1960 р. // Кодекси України. – Кн.. 3. – К.: Юрінком Інтер, 1998.

3. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 435-IV.

4. Закон України «Про захист прав споживачів», 15.12.1993 р. № 3682-XII.

5. Закон України «Про рекламу» від 21.12.2005 р. № 3253-IV.

6. Закон України «Про підприємництво» від 7 лютого 1991 р. № 698-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 14.

7. Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів» (від 08.09.2005 р. N 2863-IV)

8. Закон України «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним і плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами» від 19 грудня 1995 р. № 481/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 46.

9. Закон України «Про ветеринарну медицину» від 25 червня 1992 р. № 2498-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 36.

10. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного добробуту населення» від 24 лютого 1994 р. № 4004-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 27.

11. Закон України «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності» від 18 лютого 1992 р. № 2132-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 21.

12. Закон України «Про транспорт» від 10 листопада 1994 р. № 232/94-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 51.

13. Закон України «Про зв'язок» від 16 травня 1995 р. № 160/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 20.

14. Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 6 липня 1995 р. № 265/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 28.

15. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31.

16. Закон України «Про лікарські засоби» від 4 квітня 1996 р. № 123/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 22.

17. Закон України «Про захист від недобросовісної конкуренції» від 7 червня 1996 р. № 236/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 36.

18. Закон України «Про залізничний транспорт» від 4 липня 1996 р. № 273/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 40.

19. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24.

20. Закон України «Про місцеві державні адміністрації» від 9 квітня 1999 р. № 586-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 20 – 21.

21. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2000 р. № 1393-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 12.

22. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 11 лютого 1998 р. № 113/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 30 – 31.

23. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17 травня 2001 р. № 2406-III.

24. Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р. № 2408-III.

25. Закон України «Про Загальнодержавну програму адаптації Законодавства України до законодавства Європейського Союзу» від 18 березня 2004 року // Голос України. – № 101 від 04.06.2004.

26. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм, і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квітня 1993 р. № 46-93 // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27.

27. Указ Президента України «Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу» від 11 червня 1998 р. № 615 // Офіційний вісник України. – 1998. – № 24. – С. 3.

28. Указ Президента України «Про заходи щодо посилення державного захисту прав споживачів» від 12 січня 2002 року № 16.

29. Указ Президента України «Про Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики» від 1 жовтня 2002 року № 887.

30. Указ Президента України «Про Програму захисту прав споживачів на 2003 – 2005 роки» від 11 грудня 2002 року № 1148.

31. Указ Президента України «Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики» від 13.07.2005 р. № 1105.

32. Указ Президента України «Про зміни у структурі центральних органів виконавчої влади» від 15 грудня 1999 року № 1573.

33. Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» від 22 липня 1998 р. № 81 //Офіційний вісник України. – 1999. – № 21. – С. 32.

34. Указ Президента України «Основні напрями соціальної політики на період до 2004 року» від 24 травня 2000 р. № 717 // Офіційний Вісник України. – 2000. – № 21. – С. 11.

35. Указ Президента України «Про Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України» від 26 липня 2000 р. № 926 // Офіційний вісник України. – 2000. – № 30. – С. 49.

36. Указ Президента України «Про внесення змін до Указу Президента України від 20 квітня 2005 року» від 12 травня 2005 р. № 775.

37. Постанова Кабінету Міністрів України «Про створення Державного комітету України у справах захисту прав споживачів» від 1.06.1992 року №297.

38. Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Державного комітету з питань технічного регулювання та споживчої політики» від 18 січня 2003 р. № 68.

39. Постанова Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України “Про захист прав споживачів”» від 19.03.1994 р. № 172.

40. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку відбору у господарюючих суб’єктів сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразків товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектування для перевірки їх якості» від 2 квітня 1994 р. № 215.

41. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил побутового обслуговування населення» від 16 травня 1994 р. № 313.

42. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності і правила торговельного обслуговування населення» від 15 червня 2006 р. № 833.

43. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил зберігання транспортних засобів на автостоянках» від 22 січня 1996 р. № 115.

44. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями» від 30 липня 1996 р. № 854.

45. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» від 18.02.97р. №176.

46. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної реалізації лікарських засобів» від 12 травня 1997 р. № 447.

47. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі примірниками аудіовізуальних творів і фонограм» від 4 листопада 1997 р. № 1209.

48. Постанова Кабінету Міністрів України «Про утворення Міжвідомчої ради з питань захисту прав споживачів» від 13 березня 2002 р. № 317.
49. Постанова Кабінету Міністрів України «Питання Координаційної ради з питань захисту прав споживачів» від 28 березня 2007 року № 555.
50. Розпорядження Президента України «Про місцеві органи у справах захисту прав споживачів» від 3 липня 1992 року № 118.
51. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів»: Прийнята 9 квітня 1985 р. на 106-у пленарному засіданні Генеральної Асамблеї ООН.
52. Всеобщая декларация прав человека ООН // Известия.-1989.12.11.
53. Хартия защиты потребителей, принятая 25-й сессией Консультативной Ассамблеи Европейского Союза в 1973 г.: Рез. № 543 // Защита прав потребителей. – К: АО «Бизнес информ», М.1996.
54. Угода про партнерство та співробітництво між Україною і Європейськими спільнотами та їх державами-членами від 14.06.1994 р.
(Угоду ратифіковано Законом N 237/94-ВР від 10.11.94) // Голос України від 23.11.1994.
55. Прес-реліз Представництва Європейської Комісії в Україні «Відносини Україна – ЄС: від співпраці до інтеграції» від 13 травня 2004 р.
56. Про судову практику в справах про обман покупців: Постанова Пленуму Верховного Суду УРСР від 2 травня 1973 р. № 2.
57. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 31 березня 1995 р. № 4.
58. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів: Постанова Пленуму Верховного Суду України від 12.04.1996р. № 5.
59. Баженов Ю. Защита прав и интересов покупателей в условиях рыночной экономики // Торговля. – 1993. – № 7.
60. Бургуні Т, Рогачова Г.А., Серьогін О.Ю., Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів: Навч. посіб. – К.: ІМВ КНУ ім. Т.Шевченка, – 2003.
61. Городецкая И.Е. Движение потребителей в России // Мировая Экономика и международные отношения. – 1995. – №10. – С. 116 – 128.
62. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект /За заг. ред. Л. В. Ніколаєвої. – К., КНТЕУ 2002. – 312 с.
63. Защита прав потребителей: Учеб. практ. пособие / Под общ. ред. Л. П. Дашкова. – 1997.
64. Іваненко Л.М. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів (покупців): Монографія. – К., – КНТЕУ 1998. – 224 с.
65. Мазаракі А. А., Ніколаєва Л. В., Куделя Н. В. Коментар до Закону України «Про захист прав споживачів»: Навчально-методичне видання. – К., – КНТЕУ 2005. – 127 с.
66. Язвінська О.М. Історія конsumerизму: Навч. посіб. для студентів вищих закладів освіти з підприємництва і торгівлі (друге доповнене та перероблене видання). – К.: КНТЕУ, 2003. – 363 с.

ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА РОЗПОДІЛ БАЛІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВИКОНАНИХ ЗАВДАНЬ

Засоби оцінювання

Для денної форми навчання:

- усне опитування у відповідності до вивчених тем дисципліни;
- опрацювання опорного конспекту лекцій (самостійні письмові роботи);
- захист індивідуального завдання за обраним напрямком;
- індивідуальна самостійна робота на практичних заняттях;
- участь у обговоренні актуальних подій в сфері захисту прав споживачів в галузі туризму та гостинності (на лекційних та практичних заняттях);
- вирішення ситуаційних вправ на практичних заняттях;
- модульна контрольна робота (тестовий контроль).

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Після перевірки викладачем контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студента допускають до заліку.

Зведена таблиця набору балів за семестр

Бали за навчальний семестр	Розподіл балів за змістовними модулями	
Вид заняття	1 зміст. модуль (максимум балів)	2 зміст. модуль (максимум балів)
Поточний контроль	60	60
Лекції	4 (4 лекції*1)	3 (3 лекції*1)
Практичні	42 (7 пр. зан.*6)	48 (8 пр. зан.*6)
Індивідуальна самостійна робота (ІДЗ)	14	9
Модульна контрольна робота (МК)	40	40
Всього по змістовним модулям 1 та 2	100	100
Всього за вивчення дисципліни	100 (3M1 + 3M2 / 2)	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D	задовільно	
60-69	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни