

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Захист прав споживачів**

Освітня програма: \_\_\_\_\_ Туризмознавство \_\_\_\_\_

Спеціальність: \_\_\_\_\_ 242 Туризм \_\_\_\_\_

Галузь знань: \_\_\_\_\_ 24 Сфера обслуговування \_\_\_\_\_

Ступінь вищої освіти: \_\_\_\_\_ Другий (магістерський) рівень \_\_\_\_\_

Затверджено на засіданні кафедри туристичного,  
готельного та ресторанного бізнесу (ТГРБ)

Протокол №01 від 14.08.2020 р.

м. Запоріжжя, 2020 р.

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	ЗПВ 03 Захист прав споживачів Вибіркова дисципліна Цикл загальної підготовки
<b>Рівень вищої освіти</b>	Другий (магістерський) рівень
<b>Викладач</b>	Цвілий Сергій Миколайович, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри ТГРБ
<b>Контактна інформація викладача</b>	(061)7698403 (роб.), (локальний) 403, ауд. 385-А (IV корп.) 0934334103 (моб./Viber), tsviliy@zntu.edu.ua
<b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b>	згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a>
<b>Обсяг дисципліни</b>	<b>Кількість годин</b> – загальний обсяг 120 годин. <b>Кредитів</b> – 4 кредити ЕКТС. <b>Розподіл годин:</b> 14 лекції, 30 практичних, 69 самостійна робота, 7 - індивідуальні завдання, <b>вид контролю</b> - залік
<b>Консультації</b>	Згідно з графіком консультацій - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a>
<b>2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни</b>	
<b>Пререквізити навчальної дисципліни.</b>	
<p><b>Дисципліна «Правознавство».</b> <b>Теми:</b> Судоустрій та правоохоронні органи. Основи цивільного права. Основи адміністративного права. Основи міжнародного права. Вирішення господарських спорів. Розгляд цивільних, адміністративних, кримінальних справ.</p> <p><b>Дисципліна «Політико-правова система».</b> <b>Теми:</b> Методологія в пізнанні сучасної системи українського права. Система правового регулювання в Україні. Законність і верховенство права: проблеми співвідношення в сучасній правовій системі. Правомірна поведінка і правопорушення. Юридична відповідальність. Місце адвокатури в сучасній правовій системі України.</p> <p><b>Дисципліна «Державне регулювання».</b> <b>Теми:</b> Функції та засоби державного регулювання. Державне регулювання цін. Державне регулювання підприємництва. Державне регулювання розвитку АПК. Соціальна політика держави.</p> <p><b>Дисципліна «Трудові відносини».</b> <b>Теми:</b> Соціально-трудові відносини як система. Соціальне партнерство. Організація і нормування праці. Продуктивність та ефективність праці. Політика доходів та оплата праці. Моніторинг соціально трудової сфери як інструмент регулювання й удосконалення соціально-трудова відносин.</p>	
<b>Постреквізити навчальної дисципліни..</b>	
<p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Захист прав споживачів» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виробнича практика;</li> <li>- переддипломна практика;</li> <li>- кваліфікаційна дипломна робота.</li> </ul>	
<b>3. Характеристика навчальної дисципліни</b>	
<p>Ставши на шлях Європейської інтеграції та глибоких структурних перетворень, Україна сьогодні переживає глибоку соціально-економічну кризу. Швидке посилення майнової нерівності та розшарування населення, невпевненість у майбутньому, правова, економічна та соціальна незахищеність громадян країни стають однією з найгостріших проблем. Тому особливу увагу</p>	

слід приділити дисциплінам, які здатні підвищити захищеність громадян. Насамперед, йдеться про безпечність товарів та послуг, які споживає населення та якість яких суттєво впливає на здоров'я громадян і рівень їх життя в цілому. Вирішення вказаних проблем ускладнюється тим, що нові, адекватні ринковим методам господарювання інститути та механізми в Україні або ще не сформовані, або працюють неефективно, або знаходяться в стадії трансформації.

Проблема захисту прав споживачів - це комплексна, багатоаспектна проблема, яка безпосередньо пов'язана зі зміцненням національної безпеки держави та захистом її громадян. Вона торкається всього ланцюга виробничих відносин: товаровиробник-торгівля-споживач, і в кожній ланці цих відносин має свої специфіку й особливості. Захист прав споживачів є актуальним у контексті економічної безпеки. Економічна безпека - це такий стан розвитку національної економіки, який дозволяє зберігати стійкість до внутрішніх і зовнішніх загроз і здатний задовольнити матеріальні потреби особи, суспільства, держави. Загрозами економічній безпеці України слід вважати явні чи потенційні дії, що ускладнюють або роблять неможливими реалізацію національних економічних інтересів і створюють небезпеку для соціально-економічної і політичної системи, національних цінностей, життєзабезпечення нації та окремої особи. У зв'язку з цим проблема захисту прав споживачів вимагає від держави цілеспрямованих дій щодо забезпечення основних прав людини. У сучасних умовах ринкової економіки кожен продавець намагається привернути увагу до свого товару або послуги, тим самим збільшуючи обсяги своїх продажів. Однак, кожен продавець повинен розуміти, що товар або послуга, які він виготовляє та реалізує, повинні відповідати нормативно-правовим актам, які діють в різних галузях економіки України.

В сучасних умовах, як перспектива, що обумовлює стратегічний розвиток підприємств туристичного бізнесу України, виступає концепція захисту прав споживачів, яка передбачає, передусім, надання споживачам безпечних послуг. Сьогодні ефективна діяльність компанії туристичного бізнесу залежить від своєчасного визначення законодавчого та нормативно-правового поля власної бізнес-діяльності у сфері захисту прав споживачів і розробки ефективної стратегії надання безпечних послуг. Проте, більшість підприємницьких структур використовують лише окремі методи та прийоми у сфері захисту прав споживачів, тоді як розвиток туристичного сектору економіки України формує умови для цілеспрямованої і комплексної діяльності в даному напрямку. Саме безпека споживача визначає обґрунтованість управлінських рішень, виробничої, фінансової і збутової сфери підприємства сфери обслуговування, дозволяє привести у відповідності до запитів клієнтів стратегічні цілі та інтереси компанії. Саме цим пояснюється доцільність, актуальність, а також необхідність вивчення майбутнім фахівцем навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» та обґрунтовуються її предмет, мета і завдання.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

**Загальні компетентності:**

Здатність працювати в команді з використанням сучасних комунікаційних методів міжособистісної взаємодії.

Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня та напрямку функціонування (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Здатність визначити наявність бізнес-проблеми, аналізувати та вирішувати її, вести пошук альтернатив та обґрунтовувати управлінські рішення з забезпеченням їх правомірності.

Здатність формувати корпоративні стандарти щодо організації, забезпечення і оцінки якості послуг з обслуговування клієнтів.

**Фахові компетентності:**

Знання етичних та нормативно-правових норм, що регулюють відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем; використовувати базові нормативні і правові документи у сфері туристичної діяльності; здійснювати аналіз та давати оцінку дії договорів різних видів у контексті регулювання підприємницької діяльності в галузі туризму.

Уміння створювати психоемоційний контакт між клієнтом та менеджером з туризму; розуміти психологічні закономірності управлінської діяльності та визначення психологічних методів конструктивного розв'язання конфліктів інтересів партнерів.

Уміння застосовувати механізм та процес управління якістю на підприємствах галузі туризму; організовувати післяпродажне обслуговування клієнтів, визначати критерії й стандарти якості надання послуг, проводити претензійну роботу; визначати та задовольняти індивідуальний

попит споживачів туристичних послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку клієнтів.

Уміння здійснювати розрахунки з клієнтами за надані послуги з обслуговування, оформлювати рахунки (інвойси) і проводити контроль оплати; оформити туристичну документацію; володіти технологіями обліку, зберігання та аудиту туристичної документації і програм перебування та розміщення туристів.

Знання предмету, завдань та видів підприємницької діяльності в туризмі; методів і форм державної підтримки малого бізнесу; умов та середовища здійснення підприємницької діяльності в туризмі; законодавчих актів з організації підприємництва щодо надання туристичних послуг в сфері обслуговування клієнтів.

#### **Результати навчання:**

Уміння використовувати інформаційно-інноваційні, проектні методи і технології діджиталізації бізнесу в сфері туризму.

Знання функцій суб'єктів туристичного ринку; механізмів його функціонування; характеристик та особливостей туристичного продукту; факторів, що впливають на виникнення, профіль та специфіку поведінки споживачів; основних типів споживачів туристичних послуг; етапів організації світового туризму; структурних рівнів організації туризму. Уміння оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та складати прогноз напрямів розвитку суб'єктів підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму.

Знання законодавчих актів у сфері туризму, правових засад та форм функціонування туристичного підприємства з урахуванням нормативно-правових актів, що регламентують надання послуг. Уміння контролювати дотримання правових норм й чинного законодавства щодо здійснення туристичної діяльності, використовувати відповідні нормативні і правові документи та розробляти пропозиції щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання туристичної діяльності.

Знання категорії готелів за всесвітньою кваліфікацією; базових принципів обслуговування туристів в усіх категоріях готелів; категорій номерного фонду; комплектації номерів; технології та організації процесу обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного господарства; сучасні особливості організації обслуговування клієнтів в індустрії гостинності.

Знання понять стандартизації, сертифікації та ліцензування; напрямів державного регулювання туристичної галузі; порядку оформлення ліцензій щодо надання туристичних послуг; законодавчих документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг; вимог безпеки надання туристичного продукту і туристичного обслуговування; видів санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

Вільно володіти державною мовою як безальтернативним засобом спілкування в професійній туристичній діяльності та використовувати як корпоративний стандарт.

Ініціювати комплексні цифрові туристичні проекти і продукти та проявляти лідерство під час їх реалізації на підприємстві.

Демонструвати високий рівень соціальної відповідальності за результати прийняття стратегічних рішень у сфері туризму.

#### **4. Мета вивчення навчальної дисципліни**

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» є формування у студентів знання з основ захисту прав споживачів відповідно до потреб професійної діяльності фахівця в галузі туризму 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.

#### **5. Завдання вивчення дисципліни**

**Методичні** – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні сучасних механізмів захисту прав споживачів у галузі надання туристських послуг.

**Пізнавальні** – сформувати уявлення про сучасний стан розвитку сфери туризму. Викласти основи теорії відносини людини з людиною, із суспільством і з навколишнім середовищем. Виокремити нормативні і правові документи у сфері туристичної діяльності. Надати характеристику та ідентифікувати класифікаційні ознаки світових ринків готельних і туристичних послуг.

**Практичні** – ознайомити студентів із сучасними методами та технологіями оформлення, ведення обліку та зберігання туристичної документації щодо захисту прав споживачів.

## 6. Зміст навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Захист прав споживачів» складається із двох змістовних модулів:

- **змістовий модуль 1. Концептуальні основи захисту прав споживачів;**
- **змістовий модуль 2. Організація захисту прав споживачів в Україні.**

### **Змістовий модуль 1. Концептуальні основи захисту прав споживачів.**

#### **Тема 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».

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

Формування руху на захист прав споживачів у країнах, що розвиваються. Консюмеризм у Центральній та Східній Європі. Захист прав та інтересів споживачів у Франції. Захист прав та інтересів споживачів у Німеччині. Захист прав та інтересів споживачів у Англії. Захист прав та інтересів споживачів у США. Захист прав та інтересів споживачів у Швеції. Захист прав та інтересів споживачів у Польщі. Захист прав та інтересів споживачів у Росії. Адміністративно-управлінське та правове забезпечення цього процесу. Переваги та недоліки захисту прав споживачів на прикладах окремих країн. Існуючі шляхи розвитку консюмеристського руху, що зформуналися на сьогодні у світі.

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

Основні етапи розвитку ринків. Історично-традиційні права виробників, продавців і споживачів. Права споживачів, що визнані Міжнародною організацією прав захисту споживачів. Права та обов'язки споживачів згідно з Законом України «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.

#### **Тема 4. 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).

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

Права споживачів у разі придбання ними товарів неналежної якості. Права споживачів за сучасних форм торгівлі. Права споживачів на безпеку продукції (наслідки робіт). Права споживачів у разі порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг. Права споживачів на належну якість товарів (робіт, послуг).

#### **Тема 6. 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 консюмеристських організацій щодо оптимізації захисту права споживачів на вибір. Функції Антимонопольного комітету України у формуванні конкурентного асортименту товарів та послуг, створенні цінового простору. Завдання та права податкової служби, ревізійного управління та інших організацій. Роль галузевих відомств у забезпеченні захисту інтересів споживачів при виборі товарів та послуг. Роль Української Асоціації якості щодо якості товарів та послуг.

## **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.**

Система перевірок суб'єктів господарювання. Основні вимоги до оформлення матеріалів перевірок. Контроль за якістю товарів народного споживання. Контроль за дотриманням санітарних норм і правил на підприємствах 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 комісійної 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 на них. Адміністративні правопорушення в галузі торгівлі.

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

Державна система контролю за якістю товарів та послуг. Функції організацій здійснюючих контролю, за якістю товарів та послуг. Організація захисту прав споживачів у випадку купівлі товару з недоліками. Термін подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками. Оформлення документів по заміні товарів неналежної якості. Основи митного оформлення вільного використання на території України імпортованих продуктів, сировини та матеріалів з точки зору забезпечення безпеки населення. Роль сертифікації товарів та ідентифікації товарів у забезпеченні гарантій споживачу щодо їх якості та безпеки. Порядок вилучення та утилізації неякісних, фальсифікованих сировини, матеріалів та товарів.

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

Законодавче забезпечення якості та безпеки надання послуг. Організація захисту прав споживачів при порушенні строків виконання робіт та надання послуг. Організація захисту прав споживачів у випадку виявлення недоліків у виконаних роботах (наданій послугі). Строки усунення недоліків. Види державного контролю за якістю надання послуг: відомчий, державний, незалежний. Оформлення договорів на якість надання послуг. Обговорення умов відшкодування збитків при недотриманні умов договору. Правила складання смети на виконання робіт (надання послуг). Організація захисту прав споживача у випадку виконання робіт з матеріалів виконавця та матеріалів споживача.

### **Тема 10. 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 наявності та 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.

### **Тема 11. 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.

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

Відповідальність про порушення законодавства «Про права споживачів». Основний зміст статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів». Повноваження органів з захисту прав споживачів. Порядок перевірок органами з захисту прав споживачів. Види відповідальності про

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

### 7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1.	Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів	Лекція	2
	Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів	Практичне	2
2.	Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу	Практичне	2
3.	Правові основи захисту прав споживачів	Лекція	2
	Правові основи захисту прав споживачів	Практичне	2
4.	Базові права споживачів на задоволення власних потреб	Практичне	2
5.	Базові права споживачів на задоволення власних потреб	Лекція	2
	Базові права споживачів на задоволення власних потреб	Практичне	2
6.	Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг	Практичне	2
7.	Державні установи в системі захисту прав споживачів	Лекція	2
	Державні установи в системі захисту прав споживачів	Практичне	2
	Модульний контроль МК1 (модульна контрольна робота)	Контрольна робота	1
8.	Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт	Практичне	2
9.	Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт	Лекція	2
	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	Практичне	2
10.	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	Практичне	2
11.	Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок	Лекція	2
	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг	Практичне	2
12.	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг	Практичне	2
13.	Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	Лекція	2
	Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок	Практичне	2
14.	Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	Практичне	2
15.	Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	Практичне	2
	Модульний контроль МК2 (модульна контрольна робота)	Контрольна робота	1
	Підсумковий контроль (залік)	Залік	1

### 8. Самостійна робота

Самостійна робота – це вид розумової діяльності, за якої студент самостійно (без сторонньої допомоги) опрацьовує в кожному змістовому модулі перелік тем (на основі опрацювання інформаційних джерел веде пошук відповідей на актуальні питання, вирішує практичні питання, складає тести, вирішує задачу або ситуаційну вправу, виконує інші завдання на основі знань, отриманих з підручників, книг, лекцій, практичних занять). Головною метою самостійної роботи

є формування самостійності суб'єкта, що вчиться, формування його вмінь, знань і навичок. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить – 1:1,73. Тижневих годин: аудиторних – 3; самостійної роботи студента – 4,5.

Під час вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» виокремлено такі види самостійного навчання студента:

- 1) слухання лекцій, участь у семінарських заняттях, виконання практичних робіт;
- 2) відпрацювання тем лекцій та практичних занять, тем практичних робіт;
- 3) підготовка рефератів, презентація результатів власних досліджень та проекту;
- 4) підготовка до модульного контролю та екзамену;
- 5) робота з інформаційними джерелами та ін.

Кожен із зазначених видів потребує від студентів наполегливої самостійної праці. Насамперед, потрібно, щоб кожен студент у процесі навчання дотримувався гігієни розумової праці: він повинен зрозуміти механізми розумової праці, причини появи втоми, шляхи підвищення працездатності, а також режиму харчування, організації відпочинку та ін. Викладач дисципліни на початку вивчення дисципліни проводить настановне заняття, особливо зі студентами, які оформили індивідуальний графік навчання. Студент повинен усвідомити, що індивідуальний добовий ритм організму визначається низкою фізіологічних функцій, які постійно змінюються в години активної діяльності та сну. Важливу роль в оптимальній організації життя і діяльності студента відіграє режим активності на добу – його необхідно відстежити, зафіксувати та врахувати на початку занять з дисципліни.

Здійснюється самостійна робота безпосередньо через зміст і методи всіх видів навчальних занять. Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від аудиторних навчальних занять час. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів, регламентується робочим навчальним планом НУ «Запорізька політехніка». Згідно навчального плану на самостійну роботу з дисципліни «Захист прав споживачів» відведено 69 академічних годин та 7 годин на виконання індивідуальних завдань.

Завдання до самостійної роботи мають унеможливити механічне заучування студентами фактичного матеріалу або поверхове знайомство з явищами та процесами. Для отримання позитивної оцінки студент повинен не просто продемонструвати володіння певним обсягом знань, а й уміти розв'язувати певні елементи наукових проблем, аналізувати та систематизувати отримані дані, знаходити оригінальні рішення на підставі самостійно здобутої інформації, формулювати й відстоювати власну точку зору. Йдеться, передусім, про самостійне опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Рекомендованим елементом цієї роботи студентів є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Такий підхід сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни.

Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

№ тижня	Назва теми	Контрольні заходи	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Концептуальні основи захисту прав споживачів.</b>			
1.	Основний зміст, роль і значення консюмеризму як світової концепції захисту прав споживачів	moodle	6
2.	Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу	moodle	6
3.	Правові основи захисту прав споживачів	moodle	6
4.	Базові права споживачів на задоволення власних потреб.	moodle	4
5.	Нормативне регулювання якості товарів, робіт, послуг	moodle	6
6.	Державні установи в системі захисту прав споживачів	moodle	6
7.	Захист ІДЗ за темою «Організації з захисту прав споживачів у різних країнах світу»	Дослідження (звіт)	3
	Модульна контрольна робота (письмова / в системі moodle)	Тестові завдання	1
<b>Змістовий модуль 2. Організація захисту прав споживачів в Україні.</b>			
8.	Механізм захисту прав споживачів при здійсненні окремих	moodle	6



	видів діяльності, наданні послуг і виконанні робіт		
9.	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	moodle	6
10.	Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг	moodle	6
11.	Реалізація прав споживачів на інформованість та зворотній зв'язок	moodle	6
12.	Технологія захисту прав споживачів у разі придбання неякісних або небезпечних товарів та послуг	moodle	6
13.	Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів	moodle	5
14.	Захист ІДЗ за темою «Організація захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг»	Проект (презентація)	4
15.	Крайній термін ( <i>deadline</i> ), до якого має бути виконані всі види завдань в системі дистанційного навчання (moodle)	moodle	-
	Модульна контрольна робота (письмова / в системі moodle)	Тестові завдання	1

За кожною темою (№№ 1-12) в системі дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>) кожен студент має виконати наступні **види СР**:

- пошук відповідей на питання за темою;
- складання глосарію за темою;
- складання тестових завдань за темою.

**Консультативна допомога** студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 599-951-2781 (один раз на 2 тижні);
- листування за допомогою електронної пошти [tsviliy@zntu.edu.ua](mailto:tsviliy@zntu.edu.ua) (у форматі 24/7 кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або смс у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

### 9. Система та критерії оцінювання курсу

#### Засоби оцінювання:

- 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);
- залік (підсумковий контроль).

#### Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік).

#### Критерії оцінювання.

За дисципліною «Захист прав споживачів» передбачено два змістових модулі. Поточний контроль знань студентів складається з **60 балів** по кожному змістовному модулю, які розподілено за видами занять: лекційні, практична, індивідуальна самостійна робота (ІДЗ). Модульний контроль містить виконання тестових завдань та складається з **40 балів**. Поточний та модульний контроль знань, у підсумку, дають змогу студенту отримати **100 балів** за кожен змістовий модуль. Отримані за кожен змістовий модуль бали підсумовуються та діляться на 2. Підсумковий контроль (залік) передбачає відмову студента від результатів поточного контролю

(або з поважних причин неможливість отримання балів за поточний контроль) та за письмовою заявою і ухваленням деканату студент має право скласти залік. При цьому, результати модульного контролю знань зберігаються. Завдання заліку складають **60 балів**. Результати заліку та модульний контроль знань, у підсумку, дають змогу студенту отримати **100 балів**.

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

## КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

### Опрацювання опорного конспекту лекцій:

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 різними 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 та 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, ведення ОКЛ, його опрацювання, участь в активному обговоренні дискусійних питань, обґрунтування власної точки зору за проблемними напрямками, співавторство з лектором у підготовці лекційного заняття та його проведення з використанням інтерактивних технологій навчання мотивується викладачем та дає студенту можливість отримати взагалі до **7 балів** за обидва змістові модулі (по 1 максимум за одне лекційне заняття) в першому змістовному модулі – **4 бали**, в другому змістовому модулі – **3 бали**.

### Робота на практичних заняттях

Під час практичних занять студенти усно доповідають на обрані питання, дають відповіді на додаткові питання викладача, доповнюють один одного за різними питаннями практичного заняття, демонструють результати самостійної підготовки до заняття, виконують письмові самостійні роботи, повідомляють актуальну інформацію про події у сфері туризму, приймають участь в обговоренні практичних питань, вирішують ситуаційні вправи, приймають участь у підготовці практичного заняття у співавторстві з викладачем, допомагають іншим студентам оволодіти знаннями, використовують сучасні інтерактивні методи отримання знань. Така активна робота студента на занятті оцінюється в максимум **6 балів**. Така форма надає студенту можливість отримати максимум: **42 бали** в першому та **48 балів** у другому змістовому модулі.

### Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
6	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, дає повні та зрозумілі відповіді на додаткові питання викладача, доповнює відповіді інших студентів за різними питаннями практичного заняття, демонструє результати самостійної підготовки до заняття, доповідає актуальну інформацію про події у сфері готельно-ресторанної справи, приймає участь у підготовці практичного заняття у співавторстві з викладачем дисципліни, допомагає іншим студентам оволодіти знаннями, використовують сучасні інтерактивні методи отримання знань.
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно й аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно

	розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді.
4	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно й аргументовано викладає під час усних виступів і письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання.
3	Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді.
2	Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
1	Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді.
0	Не володіє навчальним матеріалом, зовсім не виконує завдання практичних занять, іноколи виступає і задає питання; відмовляється працювати в парі/групі/команді.

### Індивідуальна самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді проекту або реферату у письмовій формі та у формі усної доповіді на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **14 балів** в першому та **9 балів** в другому змістовному модулі.

### Критерії оцінки індивідуального самостійного завдання:

1 модуль	2 модуль	Критерії оцінки
14	9	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно та аргументовано його викладає, висловлює власний погляд на проблеми, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, опрацьовує наукові джерела.
11-13	7-8	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, переважно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
8-10	5-6	В цілому, володіє матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
5-7	3-4	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Не відповідає на додаткові питання.
3-4	2	Частково володіє матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві помилки, здав на перевірку письмову реферативну роботу.
1-2	1	Здав на перевірку письмову реферативну роботу, яка оформлена не за стандартами та зміст питань не достатньо розкриває їх назву. Відмова від відповіді на будь-які основні та додаткові питання.
0	0	Не виконав завдання, Відсутність усної або письмової роботи.

**МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі вивчення дисципліни виділено **два змістові модулі**, за змістом яких складено тестові завдання та включено до кожної модульної контрольної роботи. Студент складає письмовий модульний контроль та має можливість набрати максимум **40 балів**. Правильна відповідь на **20 тестових питань** оцінюється в **2 бали** кожна.

**ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ** знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого та, в кінцевому

рахунку, отримання загального підсумкового балу.

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою. Кожен змістовий модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовий модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

### Зведена таблиця набору балів за семестр

Бали за навчальний семестр	Розподіл балів за змістовими модулями	
	1 зміст. модуль (максимум балів)	2 зміст. модуль (максимум балів)
Вид заняття		
<b>Поточний контроль</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
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
<b>Модульна контрольна робота (МК)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Всього по змістовим модулям 1 та 2</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Всього за вивчення дисципліни</b>	<b>100 (3М1 + 3М2 / 2)</b>	

### КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЗАЛІК:

**Три питання** потребують змістовної відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 20 балів за кожне питання). Максимальна кількість складає **60 балів**.

**16-20 балів** отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

**11-15 балів** отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**6-10 балів** отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

**0-5 балів** отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань на лекційних та практичних заняттях, за виконання індивідуального самостійного завдання, за модульний контроль та підсумковий контроль (або отримані при складанні заліку) свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати **від 0 до 100 балів**, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни.

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для заліку	
90 – 100	<b>A</b>	зараховано	відмінно - повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
			дуже добре - недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
85-89	<b>B</b>		

75-84	C		добре - недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	D		задовільно – засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	E		достатньо - засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

## 10. Політика курсу

**Політика відвідування аудиторних занять (особиста присутність студента).** Відвідування занять є обов'язковим компонентом в системі вивчення курсу, набуття загальних та фахових компетентностей (відвідування лекцій та практичних занять). Самостійну роботу студент виконує у системі дистанційного навчання (<https://moodle.zp.edu.ua/>). За об'єктивних причин (наприклад, лікарняні, стажування, мобільність, індивідуальний графік, інше) аудиторні види занять та завдань також можуть бути трансформовані в систему дистанційного навчання (сервіс moodle).

**Політика дедлайнів.** Студент зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів (дата для аудиторних видів робіт або час в системі дистанційного навчання), до яких має бути виконано певне завдання. За наявності поважних причин (відповідно до інформації, яку надано деканатом) студент має право на складання індивідуального графіку вивчення окремих тем дисципліни.

**Політика академічної доброчесності.** Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел у проектних завданнях.

**Політика дотримання прав та обов'язків студентів.** Права і обов'язки студентів відображено у п.7.5 Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» ([https://zp.edu.ua/uploads/dept\\_nm/Polozhennia\\_pro\\_organizatsiyu\\_osvitnoho\\_protseesu.pdf](https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_organizatsiyu_osvitnoho_protseesu.pdf)).

**Політика конфіденційності та захисту персональних даних.** Обмін персональними даними між викладачем і студентом в межах вивчення дисципліни, їх використання відбувається на основі закону України «Про захист персональних даних» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>). Стаття 10, п. 3 «Використання персональних даних працівниками суб'єктів відносин, пов'язаних з персональними даними, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом».