

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«28» серпня 2025 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: за вибором

факультет: ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2025/2026 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

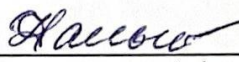
«28» серпня 2025 року, протокол №1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Терешкін Олег Георгійович, д.т.н., професор, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

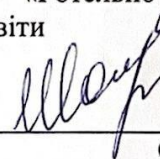
Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

 Наталя ДАНЬКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

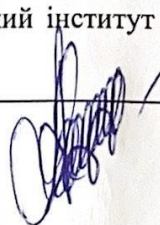
Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

 Олена МИКОЛЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Голова науково-методичної комісії ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

 Ганна ПАНАСЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» є формування у здобувачів вищої освіти уявлення про зміст основних правових норм споживачів у сфері обслуговування, щодо організаційно-правових засад їх захисту з набуттям навичок їх практичного застосування.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» є:

- вивчення та розкриття змісту правових засад щодо діяльності закладів індустрії гостинності;
- формування у студентів системи теоретичних і практичних знань щодо застосування чинного законодавства під час вирішення проблемних ситуацій у закладах готельно-ресторанного бізнесу;
- вивчення принципів державного регулювання забезпечення захисту прав споживачів на якість і безпеку продукції та послуг, на вибір і на інформованість та відповідальності за порушення законодавства у сфері обслуговування.

1.3. Кількість кредитів 4

1.4. Загальна кількість годин 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
За вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
-й	4-й
Семестр	
-й	8-й
Лекції	
год.	10 год. (в т. ч. 2 год. ауд., 8 год. дист.)
Практичні заняття	
год.	год.
Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
год.	110 год.
у тому числі індивідуальні завдання	
год.	

1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна

Відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»:

- формування наступних загальних компетентностей

ЗК 02. Здатність діяти соціально-відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності в процесі роботи підприємств сфери гостинності.

ЗК 15. Здатність формувати екологічну свідомість для впровадження ініціатив, зумовлених необхідністю забезпечення сталого розвитку галузі та України.

- формування наступних спеціальних (фахових) компетентностей

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

1.7. Перелік результатів навчання, що формує дана дисципліна

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти наступних результатів:

Освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 07 Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 12 Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 19 Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 20 Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН 21 Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Пререквізити: «Вступ до гостинності», «Харчова хімія», «Гігієна та санітарія в галузі», «Товарознавство».

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Загальні засади захисту прав споживачів

1. Історичні передумови та історичні етапи зародження руху захисту споживачів.
2. Міжнародні консюмерські організації споживачів.
3. Керівні принципи ООН та їх значення для захисту прав споживачів.
4. Нові стратегічні пріоритети діяльності консюмерських організацій.
5. Сучасна політика ЄС в сфері захисту прав споживачів

Тема 2. Поняття та види основних прав споживачів. Право споживача на інформацію

1. Поняття споживача як учасника споживчих правовідносин.
2. Види основних прав та обов'язків споживачів.
3. Поняття права споживача на інформацію про продукцію та послуги.
4. Особливості інформації щодо окремих видів продукції та послуг.

Тема 3. Права споживачів на належну якість та безпеку продукції (послуг)

1. Право споживача на придбання продукції належної якості як одне з основних прав споживачів.
2. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості
3. Поняття права споживача на безпеку продукції.
4. Права та обов'язки виробників та продавців щодо забезпечення безпеки продукції.
5. Заходи щодо запобігання нанесення шкоди товарами, що вже реалізуються споживачам.
6. Здійснення експертизи продукції.

Тема 4. Особливості захисту прав споживачів у сфері обслуговування

1. Державне регулювання індустрії гостинності в Україні.
2. Повноваження органів із захисту прав споживачів у сфері обслуговування.
3. Види державного контролю та нагляду за дотриманням прав споживачів у сфері обслуговування.
4. Перевірки у закладах індустрії гостинності.
5. Документальне оформлення звернень громадян до держорганів та громадських організацій.

Тема 5. Відповідальність за порушення прав споживачів

1. Загальна характеристика механізму захисту прав та інтересів споживачів.
2. Загальні положення про цивільно-правову відповідальність за порушення прав споживачів.
3. Загальні положення про адміністративну, кримінальну та фінансову відповідальність за порушення прав споживачів.
4. Громадські організації як елемент механізму захисту прав споживачів в Україні.
5. Позасудові методи захисту прав та інтересів споживачів.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Загальні засади захисту прав споживачів							24	2				22
Тема 2. Поняття та види основних прав споживачів. Право споживача на інформацію							24	2				22
Тема 3. Права споживачів на належну якість та безпеку продукції (послуг)							24	2				22
Тема 4. Особливості захисту прав споживачів у сфері обслуговування							24	2				22
Тема 5. Відповідальність за порушення прав споживачів							24	2				22
Усього годин							120	10				110

4. Тематики практичних занять

Не передбачено навчальним планом

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	Опанувати загальні засади захисту прав споживачів	22
2	Опрацювати поняття та види основних прав споживачів	22
3	Вивчити права споживачів на належну якість продукції та безпеку продукції (послуг)	22
4	Проаналізувати особливості захисту прав споживачів у сфері обслуговування	22
5	Дослідити питання відповідальності за порушення прав споживачів	22
	Разом	110

6. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом

7. Методи навчання

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти програмних результатів навчання за допомогою різноманітних методів навчання та відповідних засобів діагностики/ форм оцінювання відповідно до ОПП

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Захист прав споживачів»

Шифр ПРН (відповідно до ОПП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики/ форми оцінювання
РН 01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), корегування та підготовка доповідей	Оцінювання виконання аналітичних завдань, залікова робота
РН 07	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Лекція, критичний аналіз джерел інформації, підготовка доповідей за заданою проблематикою	Оцінювання рішень ситуаційних задач, тестових завдань, залікова робота
РН12	Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	Лекція, надання зворотного зв'язку, виконання творчих завдань у командах, симуляції, проведення анкетування, аналіз отриманих результатів	Оцінювання результатів дослідження та вміння їх презентувати із застосуванням сучасних інформаційних технологій, залікова робота
РН19	Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.	Лекція, збір та обробка даних, статистичний аналіз, аналітичні завдання	Оцінювання виконання аналітичних завдань, залікова робота

PH20	Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.	Лекція, вирішення кейсів, проведення дослідження, його презентація	Оцінювання виконання творчих завдань, презентації, залікова робота
PH21	Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	Лекція, робота з літературними джерелами, складання заяви-претензії	Оцінювання результатів роботи в командах; тестових завдань, залікова робота

8. Методи контролю

Підсумковий семестровий контроль - Залік – письмово. Поточний контроль – звіти з виконання творчих завдань.

9. Схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання					Разом	Залікова робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	60	40	100
12	12	12	12	12			

T1, T2 ... – теми розділів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (заліку) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше 10 балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

Критерії оцінювання знань студентів за виконання самостійної роботи

Визначення	Кількість балів
- Завдання відзначається повнотою виконання без допомоги викладача. - Визначає рівень поінформованості, потрібний для прийняття рішень. Вибирає інформаційні джерела. - Робить висновки і приймає рішення у ситуації невизначеності. Володіє уміннями творчо-пошукової діяльності.	11-12
- Завдання – повні, з деякими огріхами, виконані без допомоги викладача. - Планує інформаційний пошук; володіє способами систематизації інформації; - Робить висновки і приймає рішення у ситуації невизначеності. Володіє уміннями творчо-пошукової діяльності.	8-10
- Завдання відзначається неповнотою виконання без допомоги викладача. - Студент може зіставити, узагальнити, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях.	5-7
- Завдання відзначається неповнотою виконання за консультацією викладача. - Застосовує запропонований викладачем спосіб отримання інформації, має фрагментарні навички в роботі з науковими джерелами; - Вибирає відомі способи дій для виконання фахових методичних завдань.	3-4
- Завдання відзначається неповнотою виконання за консультацією викладача. - Вибирає відомі способи дій для виконання фахових методичних завдань.	1-2

При вивченні кожної теми проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів із заздалегідь визначених питань. За виступ на занятті студент може отримати від 1 (доповнення, уточнення після відповіді або виступу іншого студента) до 11-12 (розгорнутий аналіз питання із залученням даних наукових статей, монографій, статистичних даних, схем, тощо) балів. Максимально студент може отримати 60 балів. Залік – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Підсумковий контроль 40 балів, в т. ч: 2 теоретичних питання – 20 б (2×10):

9-10 балів отримують студенти, які повно та ґрунтовно розкрили теоретичне питання, використавши при цьому не лише обов'язкову, а й додаткову літературу;

7-8 балів отримують студенти, які в цілому розкрили теоретичне питання, однак не повно і допустили деякі неточності. При цьому не використали обов'язкову літературу;

5-6 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, але розкрили його не повністю, допустивши деякі незначні помилки;

3-4 балів отримують студенти, які правильно визначили сутність питання, недостатньо або поверхово розкривши більшість його окремих положень і допустивши при цьому окремі помилки, які частково вплинули на загальне розуміння питання;

0-2 балів отримують студенти, які частково та поверхово розкрили лише окремі положення питання і допустили при цьому певні суттєві помилки, котрі значно вплинули на загальне розуміння питання.

Тестовий блок – 20 б (20×1):

1 бал виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. Для кожного студента пропонується 20 тестових питань закритого типу з 3 варіантами відповідей.

У випадку наявності неформальної освіти вказати платформи, назви курсів та кількість балів, що буде зарахована здобувачеві після успішного проходження відповідних курсів та надання відповідного документа (сертифікат, свідоцтво, тощо), а також при вивченні у закладах освіти споріднених дисциплін здобувачеві можуть бути зараховані окремі теми з відповідною кількістю балів передбачених у цій програмі.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	зараховано
70-89	
50-69	
0-49	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література

1. Журавльов Д. «Про захист прав споживачів». Науково-практичний коментар. Київ: ТОВ Видавничий дім Професіонал, 2019. 352 с.
2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
3. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів: підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2014. 496с.
4. Менів Л.Д. Цивільно-правовий захист прав споживачів: практикум. Ун-т держ. фіск. служби України. Ірпінь : Ун-т ДФС України, 2019. 161 с.
5. Законодавство України у сфері захисту прав споживачів: зб. норм.- прав. актів / [уклад.: Резворович К.Р. та ін.] ; Дніпропетр. держ. ун-т внутр. справ Дніпро : Біла К.О. [вид.], 2019. 483 с.
6. Кравченко Н.Г. та ін. Юридичні клініки на захисті прав споживачів фінансових послуг: судова практика і навички консультування (про консультування очима клініцистів). Нац. ун-т «Києво-Могилян. акад.», Ф-т правн. наук, Навч. лаб. «Правн. клініка». Київ : Пульсари, 2020. 134 с.
7. Сапожник Д.І. Захист прав споживачів: навч. посіб.; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. торг.-екон. ун-т. Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2021. 219 с.
8. Ільченко Г.О. Захист прав споживачів страхових послуг: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 184 с.
9. Конак Є.І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. 2017. № 2. С. 267-271.
10. Менів Л.Д. До питання про адміністративні правопорушення у сфері законодавства про захист прав споживачів. URL:http://lsej.org.ua/5_2016/17.pdf.
11. Менів Л.Д. Правове регулювання юридичної відповідальності за порушення прав споживачів: перспективи розвитку. URL: http://lsej.org.ua/2_2018/20.pdf.
12. Письменна О.П., Баранова О.С., Шкринда О.М. Захист прав споживачів під час придбання продукції через мережу Інтернет. URL: http://www.par.in.ua/1_2015/17.pdf.
13. Хацкевич Ю.М., Летута Т.М. Міжнародний консьюмеризм: навч. посібник у структурно-логічних схемах. Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2018. 109 с.
14. Толстоног В.В. Державна політика у сфері захисту прав споживачів та її взаємозв'язок із державною споживчою політикою. Інвестиції: практика та досвід. 2015. № 3. С. 141-144.

Допоміжна література

1. Годяк А.І. Особливості адміністративної відповідальності за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів. URL: http://www.lj.kherson.ua/2017/pravo06/part_2/11.pdf.
2. Гришко У. Особливості цивільно-правової відповідальності перевізника за порушення прав споживачів транспортних засобів. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2016/06/2.pdf>
3. Димінська О.Ю. Особливості цивільно-правової відповідальності за шкоду, завдану дефектом у продукції за законодавством України та ЄС. URL: http://univer.km.ua/statti/dyminska_o.yu.
4. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
5. Зверєва О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
6. Кипаренко В. Деякі проблемні питання кримінально-правової відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Актуальні проблеми товарознавства, торговельного підприємництва

та захисту прав споживачів: міжнар.наук.-практ. Інтернет-конф. (Київ, 13 берез. 2014 р.): тези доп. / відп. ред. В.А. Осика. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. С. 20-21.

7. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985 р. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_903

8. Банасевич І.І. Споживчий договір. Договір як універсальна форма правового регулювання: монографія [Текст] / За заг. ред. проф. В.А. Васильєвої. Івано-Франківськ, 2016. С. 237-249.

9. Жайворонок Т.Є., Павловська С.В. Судова практика розгляду справ про захист прав споживачів. Вісник Верховного Суду України. 2013. №1 (149). С. 15- 32.

10. Кот О.О. Проблеми здійснення та захисту суб'єктивних цивільних прав: дис. д-ра юрид. наук: 12.00.03 / НДППіП ім. Ак. Бурчака, Київ, 2017. 550 с

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL: <https://dpss.gov.ua/zahist-prav-spozhyvachiv/yakshchovashi-prava-porusheno>.

2. Цивільний кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

3. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.

4. Постанова Кабінету Міністрів від 19 березня 1994 року № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KP940172>.

5. Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 року № 667 «Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text>.

6. Міністерство юстиції. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_8244

12. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непоборної сили

В умовах дії обставин непоборної сили освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з заборонаю відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти залік дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі.

Посилання: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=6722>

Додаток 1

Додаток до робочої програми навчальної дисципліни _____
(назва дисципліни)

Дію робочої програми продовжено: на 20_____/20_____. н. р.

Заступник декана _____ факультету з навчальної роботи

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«____» _____ 20____ р.

Голова науково-методичної комісії _____ факультету

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«____» _____ 20____ р.