

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. директора ННІ «Каразінський інститут міжнародних туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«18» вересня 2024 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»

2024/2025 навчальний рік

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

«17» вересня 2024 року, протокол №2

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Червоний Віталій Миколайович, к.т.н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

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


Протокол № 1 від «03» вересня 2024 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

 Наталія 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 факультету ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «17» вересня 2024 року

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

 Ганна ПАНАСЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

В.о. декана факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Тетяна МІРОШНИЧЕНКО

«29» серпня 2024 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: обов'язкова

факультет: міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу


«29» серпня 2024 року, протокол №19

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Червоний Віталій Миколайович, к.т.н., доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол № 18 від «26» серпня 2024 року


Завідувач кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи



(підпис) Наталя ДАНЬКО
(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



(підпис) Олена МИКОЛЕНКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол № 16 від «28» серпня 2024 року

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу



(підпис) Олена МИКОЛЕНКО
(прізвище та ініціали)

ВСТУП

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

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета навчальної дисципліни – це формування у студентів уявлення про організаційно-правові засади захисту прав споживачів; визначення напрямів діяльності органів державного управління і громадських об'єднань із захисту прав споживачів; розвиток практичних навичок щодо вирішення питань прав захисту споживачів у сфері обслуговування.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є правові норми, що регламентують господарську діяльність у сфері готельно-ресторанної справи.

Завдання курсу – вивчення та розкриття змісту правових засад щодо діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу; формування у студентів системи теоретичних і практичних знань щодо застосування чинного законодавства під час вирішення проблемних ситуацій у закладах готельно-ресторанного бізнесу

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни.

Загальні компетентності (ЗК).

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 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати 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.

1.3. Кількість кредитів – 4

1.4. Загальна кількість годин – 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
<u>За вибором</u>	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
-й	4-й
Семестр	
-й	8-й
Лекції	
год.	8 год.
Практичні заняття	
год.	год.
Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
год.	112 год.
у тому числі індивідуальні завдання контрольна робота	
год.	

1.6. Заплановані результати навчання

В результаті вивчення дисципліни у студента повинні формуватися наступні програмні результати навчання (ПРН).

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 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанных послуг, а також суміжних наук.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Загальні засади захисту прав споживачів

1. Історичні передумови та історичні етапи зародження руху захисту споживачів.
2. Міжнародні конsumerські організації споживачів.
3. Керівні принципи ООН та їх значення для захисту прав споживачів.
4. Поняття та зміст захисту прав споживачів.
5. Джерела захисту прав споживачів.

Тема 2. Поняття та види основних прав споживачів

1. Поняття споживача як учасника споживчих правовідносин.
2. Види основних прав споживачів.
3. Поняття та види обов'язків споживачів.

Тема 3. Права споживачів на належну якість продукції

1. Право споживача на придбання продукції належної якості як одне з основних прав споживачів.
2. Право споживача на обмін (повернення) продукції належної якості. Перелік товарів, які не підлягають обміну (поверненню).
3. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості.

Тема 4. Права споживачів на безпеку продукції

1. Поняття права споживача на безпеку продукції.
2. Права та обов'язки виробників та продавців щодо забезпечення безпеки продукції.
3. Заходи, спрямовані на недопущення надходження в оборот товарів, що можуть заподіяти споживачам шкоду.
4. Заходи щодо запобігання нанесення шкоди товарами, що вже реалізуються споживачам.
5. Здійснення експертизи продукції.

Тема 5. Право споживача на інформацію про продукцію

1. Поняття права споживача на інформацію про продукцію.
2. Складові категорії «інформація про продукцію».
3. Особливості інформації щодо окремих видів продукції.
4. Доведення інформації до споживача.
5. Зміст обов'язку виробника (продавця) щодо надання інформації.

Тема 6. Права споживачів у сфері торговельного та побутового обслуговування

1. Поняття права споживачів у сфері торговельного обслуговування.
2. Визнання недійсним умов договору, що обмежують права споживачів в сфері торговельного обслуговування.
3. Поняття та ознаки форм нечесної та агресивної підприємницької практики по відношенню до споживачів.
4. Порушення прав споживачів у сфері торговельного обслуговування.
5. Правила торговельного обслуговування споживачів.
6. Правила продажу продовольчих та непродовольчих товарів.
7. Поняття та види побутових послуг.

Тема 7. Відповідальність за порушення прав споживачів

1. Загальна характеристика механізму захисту прав та інтересів споживачів.
2. Загальні положення про цивільно-правову відповідальності за порушення прав споживачів.
3. Загальні положення про адміністративну відповідальності за порушення прав споживачів.
4. Загальні положення про кримінальну відповідальності за порушення прав споживачів.
5. Загальні положення про фінансову відповідальності за порушення прав споживачів.

Тема 8. Права споживачів у сфері споживчого кредитування, при укладанні ними договорів купівлі-продажу поза торговим приміщенням чи на відстані. Особливості захисту прав споживачів при придбанні ними окремих видів продукції.

1. Поняття, ознаки, правове регулювання надання споживчого кредиту.
2. Інформаційне забезпечення договору споживчого кредиту та дії, що передують його укладанню.
3. Порядок укладання договору споживчого кредиту.
4. Особливості відповідальності споживача за договором споживчого кредиту.
5. Укладання договору купівлі-продажу на відстані.
6. Захист прав споживачів при купівлі-продажі об'єктів нерухомості.
7. Захист прав споживачів при укладанні договорів банківського вкладу.
8. Захист прав споживачів у сфері туристичних послуг.
9. Захист прав споживачів у сфері медичних послуг.
10. Захист прав споживачів у сфері житлово-комунальних послуг.

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							15	1				14
Тема 2. Поняття та види основних прав споживачів							15	1				14
Тема 3. Права споживачів на належну якість продукції							15	1				14
Тема 4. Права споживачів на безпеку продукції							15	1				14
Тема 5. Право споживача на інформацію про продукцію							15	1				14
Тема 6. Права споживачів у сфері торговельного та побутового обслуговування							15	1				14
Тема 7. Відповідальність за порушення прав споживачів							15	1				14
Тема 8. Права споживачів у сфері споживчого кредитування, при укладанні ними договорів купівлі-продажу поза торговим приміщенням чи на відстані. Особливості захисту прав споживачів при придбанні ними окремих видів продукції.							15	1				14
Усього годин							120	8				112

4. Теми практичних занять

На заочній формі навчання практичні заняття не передбачені навчальним планом

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	Опанувати загальні засади захисту прав споживачів	14
2	Опрацювати поняття та види основних прав споживачів	14
3	Вивчити права споживачів на належну якість продукції	14
4	Опанувати права споживачів на безпеку продукції	14
5	Опрацювати право споживача на інформацію про продукцію	14
6	Вивчити права споживачів у сфері торговельного та побутового обслуговування	14
7	Дослідити питання відповідальності за порушення прав споживачів	14
8	Опрацювати права споживачів у сфері споживчого кредитування, при укладанні ними договорів купівлі-продажу поза торговим приміщенням чи на відстані, особливості захисту прав споживачів при придбанні ними окремих видів продукції.	14
Разом		112

6. Індивідуальні завдання

Не передбачене навчальним планом

7. Методи навчання

Розподіл занять за формою їх проведення в умовах змішаного навчання

Як правило практичні заняття проводяться аудиторне. В умовах дії воєнного стану заняття проводяться відповідно до Наказу ректора Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна (аудиторне або дистанційно за допомогою платформ Google Meet або Zoom).

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, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень завдань; усних відповідей на практичних заняттях, тестування, залікова робота
РН 02.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.	Лекція, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень завдань; усних відповідей на практичних заняттях, тестування, залікова робота

8. Методи контролю

Підсумковий семестровий контроль - Залік – письмово. Поточний контроль – звіти з виконання практичних робіт, контрольна робота

9. Схема нарахування балів

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання									Залікова робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	Разом		
6	6	8	8	8	8	8	8	60	40	100

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 ОЦІНКИ УСПІШНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Критерії оцінювання знань студентів за виконання самостійної роботи

Визначення	Кількість балів
<ul style="list-style-type: none"> ▪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. 	5
<ul style="list-style-type: none"> ▪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. 	4
<ul style="list-style-type: none"> ▪Завдання відзначається неповнотою виконання без допомоги викладача. ▪Студент може зіставити, узагальнити, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях. 	3
<ul style="list-style-type: none"> ▪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. 	2
<ul style="list-style-type: none"> ▪Завдання відзначається неповнотою виконання за консультацією викладача. ▪ Вибирає відомі способи дій для виконання фахових методичних завдань. 	1

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 6-8 (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

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	зараховано
70 – 89	
50 – 69	
1 – 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. 134с.
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. Крегул Ю.І., Радченко О.Ю. Захист прав споживачів фінансових послуг: монографія. Ю.І. Крегул, Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 264 с.
11. Менів Л.Д. До питання про адміністративні правопорушення у сфері законодавства про захист прав споживачів. URL:http://lsej.org.ua/5_2016/17.pdf.
12. Менів Л.Д. Правове регулювання юридичної відповідальності за порушення прав споживачів: перспективи розвитку. URL: http://lsej.org.ua/2_2018/20.pdf.
13. Письменна О.П., Баранова О.С., Шкринда О.М. Захист прав споживачів під час придбання продукції через мережу Інтернет. URL: http://www.pap.in.ua/1_2015/17.pdf.
14. Хацкевич Ю.М., Летута Т.М. Міжнародний консьюмеризм: навч. посібник у структурно-логічних схемах. Електрон. дані. Х. : ХДУХТ, 2018. 109 с.
15. 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/dymynska_o.yu.
4. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
5. Зверева 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. 2014р.): 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.