

РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВК 14 "Захист прав споживачів"

Спеціальність	073 "Менеджмент" <small>(шифр і назва спеціальності)</small>
Освітньо-професійна програма	"Менеджмент" <small>(назва освітньо-професійної програми)</small>
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Факультет	Документальних комунікацій, менеджменту, технологій та фізики <small>(назва факультету)</small>

2021 – 2022 навчальний рік

Робоча програма навчальної дисципліни "Захист прав споживачів" для здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент».

Мова навчання: українська

Розробник:

Машта Н.О., доцент кафедри менеджменту, канд.техн.наук

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від "30" серпня 2021 року № 8

Завідувач кафедри менеджменту


_____ Микитин Т.М.

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією факультету за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Протокол від "31" серпня 2021 року № 1

Голова навчально-методичної комісії


_____ Савченко О.Р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни		
		денна форма навчання	заочна форма навчання	
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 "Управління та адміністрування"	Вибіркова		
Модулів – 1	Спеціальність: 073 "Менеджмент"	Рік підготовки:		
Змістових модулів – 2		2-й	2-й	
		Семестр		
Індивідуальне науково-дослідне завдання – не передбачене		3-й	3-й	
		Лекції		
		16 год.	6 год.	
	Практичні			
Загальна кількість годин – 90	Ступінь вищої освіти: магістр	Самостійна робота		
		60 год.	80 год.	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3		Індивідуальні завдання: -		
		Вид контролю: залік		
Передумови для вивчення дисципліни: Методологія і організація наукових досліджень, Менеджмент організацій, Комп'ютерно-інформаційні технології бізнесу, Управління змінами, Фінансовий менеджмент, Соціальний та корпоративний менеджмент, Маркетинговий менеджмент, Логістичний менеджмент.				

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
 для денної форми навчання – 33% до 67%;
 для заочної форми навчання – 11% до 89%.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: сформувати у здобувачів вищої освіти цілісну систему знань про теорію та практику захисту прав споживачів, що дасть їм змогу розв'язувати складні задачі і проблеми під час управління підприємством.

Завдання:

- пояснити суть та зміст дисципліни «Захист прав споживачів»;
- науково обґрунтувати принципи та методи, що застосовуються під час захисту прав споживачів в Україні;
- проаналізувати основні права споживачів, встановлені чинним законодавством України;
- вивчити міжнародний досвід захисту прав споживачів;
- навчитися аналізувати практичні ситуації, характерні для сфери захисту прав споживачів;

- навчитися визначати стратегічні напрями та шляхи розвитку підприємства з урахуванням вимог чинного законодавства щодо захисту прав споживачів;
- сформувати у майбутніх фахівців вміння і навички вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних із порушенням прав споживачів.

3. Очікувані результати навчання

В процесі опанування даної дисципліни здобувач вищої освіти набуває наступних **професійних компетенцій**:

- ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

Основними **програмними результатами** навчання є:

- Р2. Вміння ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;
- Р6. Наявність навичок прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

При цьому здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

- основні етапи історичного розвитку захисту прав споживачів в Україні та світі;
- особливості законодавчого регулювання у сфері захисту прав споживачів;
- терміни, визначення, поняття, які характеризують захист прав споживачів;
- основні права споживачів та особливості їх реалізації в Україні;
- специфіку захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями;
- технологію судового захисту прав споживачів в Україні;
- види відповідальності суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів;
- особливості діяльності громадських організацій (об'єднань) споживачів в Україні та світі.

вміти:

- використовування чинні законодавчі документи, пов'язані із захистом прав споживачів, у практичній діяльності підприємства;
- аналізувати практичні ситуації, пов'язані із порушенням прав споживачів;
- вирішувати конфліктні ситуації, які можуть виникати зі споживачами;
- оцінювати вид та розмір відповідальності за порушення прав споживачів.

4. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Теоретичні основи захисту прав споживачів

Тема 1.1. Основні засади захисту прав споживачів.

Суть та зміст дисципліни «Захист прав споживачів». Мета, завдання, об'єкт та предмет, терміни і поняття навчальної дисципліни.

Історичний розвиток захисту прав споживачів в Україні та світі.

Загальні положення «Теорії поведінки споживачів».

Тема 1.2. Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні

Особливості законодавчого регулювання захисту прав споживачів в Україні.

Закон України «Про захист прав споживачів»: структура та основні положення. Права та обов'язки споживачів відповідно до закону України «Про захист прав споживачів».

Закони та інші нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів в Україні.

Поняття про нечесну підприємницьку практику.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ №2. Права споживачів та відповідальність за їх порушення

Тема 2.1. Право споживача на захист своїх прав державою. Громадські організації споживачів.

Реалізація права споживачів на захист своїх прав державою в Україні.

Повноваження органів із захисту прав споживачів в Україні.

Міжнародний рух споживачів. Основні напрямки діяльності консюмерських організацій в світі. Міжнародна організація спілок споживачів: основні завдання та функції.

Права громадських організацій споживачів в Україні. Досвід роботи громадських організацій споживачів в Україні та світі.

Тема 2.2. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.

Обов'язки продавця/виробника щодо забезпечення належної якості продукції. Поняття про гарантійні зобов'язання.

Права споживачів у разі придбання товару неналежної якості.

Права споживачів у разі придбання товару належної якості.

Особливості реалізації права споживача на належну якість обслуговування.

Тема 2.3. Право споживача на безпечність продукції та послуг.

Поняття про строк служби/строк придатності товару.

Державна система контролю за якістю товарів та послуг. Функції контролюючих органів.

Особливості застосування технічних регламентів щодо безпечності різних груп товарів та послуг в Україні.

Інформаційні товарні знаки щодо безпечності.

Тема 2.4. Право споживача на інформацію.

Вимоги до інформації, що має бути надана споживачу.

Законодавчі та нормативні документи, що встановлюють вимоги до інформації шляхом маркування упаковки.

Особливості інформування споживачів через супровідні документи та рекламні матеріали.

Застосування аудіо- та відеозасобів для інформування споживачів.

Тема 2.5. Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.

Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів.

Основні принципи судового захисту прав споживачів в Україні.

Позов як засіб захисту прав споживача. Вимоги до складання позовної заяви про захист прав споживача. Процесуальний порядок розгляду справ про порушення прав споживача.

Особливості відшкодування матеріальних та моральних збитків споживачам.

Тема 2.6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями

Особливості реалізації прав споживача у разі придбання ним продукції у кредит. Основні положення закону України «Про споживче кредитування» у частині захисту прав споживачів.

Особливості захисту прав споживачів під час укладення договору поза торговельними чи офісними приміщеннями.

Специфіка захисту прав споживачів під час укладення договору на відстані, у т.ч. засобами інтернет-магазинів.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів 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
Модуль 1												
Змістовий модуль №1. Теоретичні основи захисту прав споживачів												
1.1. Основні засади захисту прав споживачів	10	2	2	-	-	6	12	2	2	-	-	8
1.2. Законодавче	10	2	2	-	-	6	10	-	-	-	-	10

Назви змістових модулів 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
регулювання захисту прав споживачів в Україні												
Разом за змістовим модулем 1	20	4	4	-	-	12	22	2	2	-	-	18
Змістовий модуль №2. Права споживачів та відповідальність за їх порушення												
2.1. Право споживача на захист своїх прав державою. Громадські організації споживачів	12	2	2	-	-	8	12	-	-	-	-	12
2.2. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.	12	2	2	-	-	8	12	-	2	-	-	10
2.3. Право споживача на безпечність продукції та послуг	12	2	2	-	-	8	12	2	-	-	-	10
2.4. Право споживача на інформацію.	12	2	2	-	-	8	10	-	-	-	-	10
2.5. Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.	12	2	2	-	-	8	12	2	-	-	-	10
2.6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями	10	2	-	-	-	8	10	-	-	-	-	10

Назви змістових модулів 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
Разом за змістовим модулем 2	70	12	10	-	-	48	68	4	2	-	-	62
Усього годин	90	16	14	-	-	60	90	6	4	-	-	80

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль №1. Теоретичні основи захисту прав споживачів		
1.1	Основні засади захисту прав споживачів	2
1.2	Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні	2
Змістовий модуль №2. Права споживачів та відповідальність за їх порушення		
2.1	Діяльність громадських організацій (об'єднань) споживачів	2
2.2	Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.	2
2.3	Право споживача на безпеку продукції та послуг	2
2.4	Право споживача на інформацію.	2
2.5	Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.	2
Всього		14

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Виникнення законодавства про захист прав споживачів у світі	2
2	Консьюмеризм як світова концепція захисту прав споживачів	2
3	Аналіз законодавства України про захист прав споживачів	2
4	Механізми захисту прав споживачів у Європейському Союзі	2
5	Керівні принципи захисту прав споживачів, схвалені Генеральною Асамблеєю ООН	2
6	Механізми захисту прав споживачів у США	2
7	Національна політика у сфері захисту прав споживачів	2
8	Особливості функціонування територіальних управлінь захисту споживачів Держпродспоживслужби	2

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
9	Захист прав споживачів під час придбання продовольчих товарів	2
10	Захист прав споживачів під час придбання непродовольчих товарів	2
11	Захист прав споживачів під час придбання тютюнових виробів	2
12	Захист прав споживачів під час придбання алкогольних напоїв	2
13	Захист прав споживачів під час придбання ювелірних товарів	2
14	Захист прав споживачів під час придбання нерухомого майна	2
15	Захист прав споживачів під час придбання автомобілів	2
16	Захист прав споживачів під час надання побутових послуг	2
17	Захист прав споживачів під час надання перукарських послуг	2
18	Захист прав споживачів під час надання послуг ресторанного господарства	2
19	Захист прав споживачів під час придбання ліків	2
20	Захист прав споживачів у сфері торгівлі на ринку	2
21	Захист прав споживачів при купівлі за зразками та каталогами	2
22	Захист прав споживачів при купівлі через мережу Інтернет	2
23	Захист прав споживачів при купівлі у кредит та розстрочку	2
24	Судовий захист прав споживачів	2
25	Розгляд справ про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок придбання товарів неналежної якості	2
26	Позасудовий захист прав споживачів за зверненнями в органи державної влади	2
27	Кримінальна відповідальність за порушення прав споживачів	2
28	Адміністративна відповідальність за порушення прав споживачів	2
29	Цивільна відповідальність за порушення прав споживачів	2
30	Роль судових експертів у розгляді справ у сфері захисту прав споживачів	2
Всього		60

8. Методи навчання

Під час вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» використовуються такі методи навчання:

МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, виступи, співбесіда тощо);

МН2 – практичний метод (практичні заняття, бізнес-кейси);

МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій, екскурсії на підприємства торгівлі);

МН4 – робота з навчально-методичною літературою (тезування, анотування, складання доповіді);

МН5 – відеометод у поєднанні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-

орієнтовані тощо);

МН6 – самостійна робота (розв’язання завдань).

9. Методи оцінювання результатів навчання

Під час вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» використовуються такі методи оцінювання:

МО2 – усне та письмове опитування

МО4 – тестування;

МО5 – командні проєкти;

МО6 – реферати, есе;

МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;

МО8 – презентації та виступи на наукових заходах;

МО9 – захист практичних робіт;

МО10 – залік.

10. Засоби діагностики результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів під час вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» є:

- усне опитування;
- тестовий контроль знань;
- модульні контрольні роботи;
- реферати та презентації за результатами їх виконання;
- ситуаційні завдання;
- бізнес-кейси;
- захист звітів за результатами виконання практичних занять;
- залік.

11. Критерії оцінювання результатів навчання

Головною передбаченою формою підсумкового контролю є залік. Курс орієнтований на бальну систему оцінки.

Мінімальний пороговий рівень оцінки – 60 балів. Максимальна кількість балів становить 100, що розподілені за видами робіт наступним чином:

Критерії оцінювання результатів навчання

№ з/п	Вид роботи	Кількість балів	Розрахунок	Максимальна сума балів
1	Активна робота під час лекційних занять	3,0	$3,0 \cdot 8 = 24$	24
2	Перевірка готовності студента до практичного заняття	4,0	$4,0 \cdot 7 = 28$	28
3	Активна робота під час практичних занять	3,0	$3,0 \cdot 7 = 21$	21
4	Звіт за результатами виконання практичних занять	7,0	$7,0 \cdot 1 = 7$	7
5	Модульні контрольні роботи	10,0	$10,0 \cdot 2 = 20$	20
Всього				100

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
82–89	B	добре	
74–81	C		
64–73	D	задовільно	
60–63	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Модуль 1								Сума
Поточне оцінювання								
Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2						
T1.1	T1.2	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	
11	11	11	11	11	11	11	3	
Модульний контроль - 10		Модульний контроль - 10						100

13. Методичне забезпечення

Методичне забезпечення навчальної дисципліни "Захист прав споживачів" включає:

1. Машта Н.О. Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни "Захист прав споживачів" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання. № 65 – 380.
2. Машта Н.О. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни "Захист прав споживачів" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання. № 65 - 381.
3. Машта Н.О. Збірник ситуаційних завдань з дисципліни "Захист прав споживачів" для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання. № 65 - 382.

14. Питання для підготовки до підсумкового контролю

1. Мета, завдання, об'єкт та предмет навчальної дисципліни «Захист прав споживачів».
2. Терміни і поняття навчальної дисципліни «Захист прав споживачів».
3. Історичний розвиток захисту прав споживачів в Україні та світі.
4. Загальні положення «Теорії поведінки споживачів».
5. Особливості законодавчого регулювання захисту прав споживачів в Україні.
6. Закон України «Про захист прав споживачів»: структура та основні положення.
7. Права та обов'язки споживачів відповідно до закону України «Про захист прав споживачів».
8. Закони та інші нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів в Україні.
9. Поняття про нечесну підприємницьку практику.
10. Реалізація права споживачів на захист своїх прав державою в Україні.
11. Повноваження органів із захисту прав споживачів в Україні.
12. Міжнародний рух споживачів.
13. Основні напрямки діяльності консюмерських організацій в світі.
14. Міжнародна організація спілок споживачів: основні завдання та функції.
15. Права громадських організацій споживачів в Україні.
16. Досвід роботи громадських організацій споживачів в Україні та світі.
17. Обов'язки продавця/виробника щодо забезпечення належної якості продукції.
18. Поняття про гарантійні зобов'язання.
19. Права споживачів у разі придбання товару неналежної якості.
20. Права споживачів у разі придбання товару належної якості.
21. Особливості реалізації права споживача на належну якість обслуговування.
22. Поняття про строк служби/строк придатності товару.
23. Державна система контролю за якістю товарів та послуг.
24. Особливості застосування технічних регламентів щодо безпечності різних груп товарів та послуг в Україні.
25. Інформаційні товарні знаки щодо безпечності.
26. Вимоги до інформації, що має бути надана споживачу.
27. Законодавчі та нормативні документи, що встановлюють вимоги до інформації шляхом маркування упаковки.
28. Особливості інформування споживачів через супровідні документи
29. Особливості інформування споживачів через рекламні матеріали.
30. Застосування аудіо- та відеозасобів для інформування споживачів.
31. Відповідальність суб'єктів господарювання за порушення законодавства про захист прав споживачів.
32. Основні принципи судового захисту прав споживачів в Україні.
33. Позов як засіб захисту прав споживача.
34. Вимоги до складання позовної заяви про захист прав споживача.
35. Процесуальний порядок розгляду справ про порушення прав споживача.
36. Особливості відшкодування матеріальних та моральних збитків споживачам.
37. Особливості реалізації прав споживача у разі придбання ним продукції у кредит.

38. Основні положення закону України «Про споживче кредитування» у частині захисту прав споживачів.
39. Особливості захисту прав споживачів під час укладення договору поза торговельними чи офісними приміщеннями.
40. Специфіка захисту прав споживачів під час укладення договору на відстані, у т.ч. засобами інтернет-магазинів.

15. Рекомендована література

Основна

1. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів", № 3161-IV від 1.12.2005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
3. Зверєва О. В. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
4. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів: Підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
5. Хацкевич Ю.М., Селютіна Г.А., Скирда О.Є., Щербакова Т.В. Захист прав споживачів: Навч. посібник у структурно-логічних схемах. Харків: ХДУХТ, 2019. URL: <http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4077/1/%d0%9f%d0%be%d1%81%d1%96%d0%b1%d0%bd%d0%b8%d0%ba%20%d0%97%d0%9f%d0%a1.pdf>.

Додаткова

1. Закон України "Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів" № 2639-VIII, від 6 грудня 2018 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2639-19#Text>.
2. Закон України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" № 877-V, від 5 квітня 2007 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16#Text>.
3. Закон України "Про рекламу", № 270/96-ВР від 03.07.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Конституція України, від 28.06.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
5. Наказ комітету України з питань розвитку підприємництва "Про затвердження форми та Порядку ведення Журналу відвідання суб'єктів підприємницької діяльності контролюючими органами (Журнал реєстрації перевірок)", № 18 від 10.08.1998. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0619-98#Text>.
6. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами", № 104 від 19.04.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07#Text>.
7. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами", № 185 від 11.07.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03#Text>.

8. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил торгівлі на ринках", № 57 від 26.02.2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0288-02#Text>.
9. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил торгівлі антикварними речами", № 322 від 29.12.2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0058-02#Text>.
10. Наказ Міністерства економіки України "Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями", № 103 від 19.04.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07#Text>.
11. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків "Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами", № 37 від 13.03.95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0079-95#Text>.
12. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібною торговельною мережею", № 369 від 08.07.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0372-96#Text>.
13. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роздрібною торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією", № 344 від 08.07.97. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0353-97#Text>.
14. Наказ Міністерства фінансів України «Про затвердження Правил комісійної торгівлі ювелірними виробами з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння», № 678 від 27.10.2004. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1466-04#Text>.
15. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів", № 506 від 11 квітня 2002 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/506-2002-%D0%BF#Text>.
16. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку координації одночасного проведення планових перевірок (ревізій) контролюючими органами та органами державного фінансового контролю", № 805 від 23 жовтня 2013 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/805-2013-%D0%BF#Text>.
17. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку фізичним особам", № 383 від 30.03.2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/383-2011-%D0%BF#Text>.
18. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил продажу товарів магазинами безмитної торгівлі», № 1089 від 17.07.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-2003-%D0%BF#Text>.
19. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібною торгівлі нафтопродуктами», № 1442 від 20.12.1997. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1442-97-%D0%BF#Text>.
20. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібною торгівлі примірниками аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних», № 1209 від 04.11.1997. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1209-97-%D0%BF#Text>.

17. Інформаційні Інтернет-ресурси

1. Сайт Верховної ради України. URL: <http://www.rada.com.ua>.
2. Он-лайн бібліотека для студентів. URL: <https://www.twirpx.com/>.
3. Програма підтримки підприємництва «Будуй своє». URL: <https://buduysvoe.com/>.
4. Масовий безкоштовний онлайн курс на платформі «Prometheus» «Захист прав споживачів: теорія та практика». URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/CP101/2015_T1/course/.

Робоча програма дисципліни «Захист прав споживачів» перезатверджена без змін та доповнень (зі змінами та доповненнями) на 20__-20__ навчальний рік на засіданні кафедри менеджменту.

Розділ робочої програми навчальної дисципліни	Зміни і доповнення

Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Завідувач кафедри _____ (_____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією факультету
 Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Голова навчально-методичної комісії _____ (_____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Робоча програма дисципліни «Захист прав споживачів» перезатверджена без змін та доповнень (зі змінами та доповненнями) на 20__-20__ навчальний рік на засіданні кафедри менеджменту.

Розділ робочої програми навчальної дисципліни	Зміни і доповнення

Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Завідувач кафедри _____ (_____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Робочу програму схвалено навчально-методичною комісією факультету
 Протокол від “___” _____ 20__ року № ___
 Голова навчально-методичної комісії _____ (_____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва дисципліни	ВК 14. Захист прав споживачів
Загальна кількість кредитів та кількість годин для вивчення дисципліни	3 кредити / 90 год.
Вид підсумкового контролю	залік
Викладач (і)	Машта Надія Олександрівна
Профайл викладача (ів) на сайті кафедри, в соцмережі	https://cutt.ly/SQZxm1u
E-mail викладача	nadya.mashta@rshu.edu.ua
Посилання на освітній контент дисципліни в CMS Moodle (за наявності) або на іншому ресурсі	https://drive.google.com/drive/folders/17FFJYHVUq9Wdkx-zHKMD1XN_2OsRzBxM?usp=sharing
Мова викладання	Українська
Консультації	За графіком, розміщеним за посиланням: https://cutt.ly/uQZCuAf

ЦІЛІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета: сформувати у здобувачів вищої освіти цілісну систему знань про теорію та практику захисту прав споживачів, що дасть їм змогу розв'язувати складні задачі і проблеми під час управління підприємством.

Завдання:

- пояснити суть та зміст дисципліни «Захист прав споживачів»;
- науково обґрунтувати принципи та методи, що застосовуються під час захисту прав споживачів в Україні;
- проаналізувати основні права споживачів, встановлені чинним законодавством України;
- вивчити міжнародний досвід захисту прав споживачів;
- навчитися аналізувати практичні ситуації, характерні для сфери захисту прав споживачів;
- навчитися визначати стратегічні напрями та шляхи розвитку підприємства з урахуванням вимог чинного законодавства щодо захисту прав споживачів;
- сформувати у майбутніх фахівців вміння і навички вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних із порушенням прав споживачів.

В процесі опанування даної дисципліни здобувач вищої освіти набуває наступних **професійних компетенцій:**

- ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

Основними **програмними результатами** навчання є:

- Р2. Вміння ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх

вирішення;

- Р6. Наявність навичок прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ

Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Захист прав споживачів» значно підвищиться, якщо здобувач вищої освіти попередньо опанував матеріал таких дисциплін як «Методологія і методи наукових досліджень (за професійним спрямуванням)», «Менеджмент організацій», «Комп'ютерно-інформаційні технології бізнесу», «Управління змінами», «Фінансовий менеджмент».

Мотивація здобувачів вищої освіти здійснюється шляхом вирішення практичних кейсів, які демонструють необхідність вивчення дисципліни «Захист прав споживачів».

Спільна (групова) діяльність забезпечується шляхом спільної роботи здобувачів вищої освіти над вирішенням кейсів та ситуаційних завдань, пов'язаних із проблемними моментами захисту прав споживачів.

Самостійна діяльність здобувачів вищої освіти забезпечується шляхом самостійного ознайомлення ними із чинним вітчизняним та міжнародним законодавством у сфері захисту прав споживачів; самостійною підготовкою доповідей та презентацій, що висвітлюють проблемні моменти захисту прав споживачів; проведенням наукових досліджень у сфері захисту прав споживачів із подальшою підготовкою тез доповідей на наукові конференції.

ПЕРЕЛІК ТЕМ

Змістовий модуль № 1. Теоретичні основи захисту прав споживачів

1.1. Основні засади захисту прав споживачів

1.2. Законодавче регулювання захисту прав споживачів в Україні

Змістовий модуль № 2. Права споживачів та відповідальність за їх порушення

2.1. Право споживача на захист своїх прав державою. Громадські організації споживачів

2.2. Право споживача на належну якість продукції та обслуговування.

2.3. Право споживача на безпечність продукції та послуг

2.4. Право споживача на інформацію.

2.5. Види відповідальності за порушення прав споживачів в Україні. Особливості звернення споживачів до суду.

2.6. Особливості захисту прав споживачів під час придбання продукції у кредит та поза торговельними приміщеннями

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Основна

1. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 448 с.
2. Закон України "Про захист прав споживачів", № 3161-IV від 1.12.2005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
3. Зверєва О. В. Захист прав споживачів: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 192 с.
4. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Захист прав споживачів: Підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
5. Хацкевич Ю.М., Селютіна Г.А., Скирда О.Є., Щербакова Т.В. Захист прав споживачів: Навч. посібник у структурно-логічних схемах. Харків: ХДУХТ, 2019. URL: <http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/4077/1/%d0%9f%d0%be%d1%81%d1%96%d0%b1%d0%bd%d0%b8%d0%ba%20%d0%97%d0%9f%d0%a1.pdf>.

Додаткова

1. Закон України "Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів" № 2639-VIII, від 6 грудня 2018 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2639-19#Text>.
2. Закон України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" № 877-V, від 5 квітня 2007 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-16#Text>.
3. Закон України "Про рекламу", № 270/96-ВР від 03.07.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами", № 104 від 19.04.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07#Text>.
5. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами", № 185 від 11.07.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03#Text>.
6. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил торгівлі на ринках", № 57 від 26.02.2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0288-02#Text>.
7. Наказ Міністерства економіки України "Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями", № 103 від 19.04.2007. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07#Text>.
8. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків "Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами", № 37 від 13.03.95. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0079-95#Text>.
9. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі", № 369 від 08.07.96. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0372-96#Text>.
10. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно

складних побутових товарів", № 506 від 11 квітня 2002 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/506-2002-%D0%BF#Text>.

11. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку координації одночасного проведення планових перевірок (ревізій) контролюючими органами та органами державного фінансового контролю", № 805 від 23 жовтня 2013 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/805-2013-%D0%BF#Text>.
12. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами», № 1442 від 20.12.1997. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1442-97-%D0%BF#Text>.

Посилання на сайти

1. Сайт Верховної ради України. URL: <http://www.rada.com.ua>.
2. Он-лайн бібліотека для студентів. URL: <https://www.twirpx.com/>.
3. Програма підтримки підприємництва «Будуй своє». URL: <https://buduysvoe.com/>.
4. Масовий безкоштовний онлайн курс на платформі «Prometheus» «Захист прав споживачів: теорія та практика». URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/Prometheus/CP101/2015_T1/course/.

ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ /ОБЛАДНАННЯ

Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернету для:

- комунікації та опитувань;
- виконання домашніх завдань;
- виконання завдань самостійної роботи;
- проходження тестування (поточний, модульний, підсумковий контроль).

ВИДИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ОЦІНЮВАННЯ

Код компетентності (згідно ОПП)	Назва компетентності	Код програмного результату навчання	Назва програмного результату навчання	Методи навчання	Методи оцінювання результатів навчання
ЗК5	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)	Р6	Наявність навичок прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність	МН1, МН2, МН3, МН4, МН5, МН6	МО2, МО4, МО6, МО7, МО8, МО9, МО10
СК1	Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в	Р2	Вміння ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення	МН1, МН2, МН3, МН5, МН6	МО2, МО4, МО5, МО7, МО8, МО9, МО10

Код компетентності (згідно ОПП)	Назва компетентності	Код програмного результату навчання	Назва програмного результату навчання	Методи навчання	Методи оцінювання результатів навчання
	тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів				

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Під час вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» використовуються такі методи навчання:

МН1 – словесний метод (лекція, дискусія, виступи, співбесіда тощо);

МН2 – практичний метод (практичні заняття, бізнес-кейси);

МН3 – наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій, екскурсії на підприємства торгівлі);

МН4 – робота з навчально-методичною літературою (тезування, анотування, складання доповіді);

МН5 – відеометод у поєднанні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);

МН6 – самостійна робота (розв'язання завдань).

МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Під час вивчення дисципліни «Захист прав споживачів» використовуються такі методи оцінювання:

МО2 – усне та письмове опитування

МО4 – тестування;

МО5 – командні проєкти;

МО6 – реферати, есе;

МО7 – презентації результатів виконаних завдань та досліджень;

МО8 – презентації та виступи на наукових заходах;

МО9 – захист практичних робіт;

МО10 – залік.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ «ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

Модуль 1 - Поточне оцінювання								Сума
Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2						
T1.1	T1.2	T2.1	T2.2	T2.3	T2.4	T2.5	T2.6	
11	11	11	11	11	11	11	3	
Модульний контроль - 10		Модульний контроль - 10						100

СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ У РІВНЕНСЬКОМУ ДЕРЖАВНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми / виду діяльності може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в розподілі балів, які отримують здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни.

Результат освітньої діяльності здобувача вищої освіти оцінюється відповідно до Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти РДГУ за такими рівнями та критеріями:

Суми балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					екзамен	залік
90-100	A	відмінно	здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить і опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні здібності	Високий (творчий)	відмінно	зараховано
82-89	B	дуже добре	здобувач вищої освіти вільно володіє теоретичним матеріалом, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивно-варіативний)	добре	
74-81	C	добре	здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, загалом самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, з-поміж яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок			
64-73	D	задовільно	здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, з-поміж яких є значна кількість суттєвих	Середній (репродуктивний)	задовільно	
60-63	E	достатньо	здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні			
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно	не зараховано
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно	не зараховано

Підсумкова (загальна) оцінка з навчальної дисципліни «Захист прав споживачів» є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи (модульний контроль); оцінка (бали) за виконання ситуаційних завдань; оцінка (бали) за практичну діяльність; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, підготовку наукових публікацій тощо.

Залік з дисципліни «Захист прав споживачів» виставляється за результатами поточного модульного контролю. Здобувачам вищої освіти надається право підвищувати свій рейтинг лише після завершення вивчення навчальної дисципліни.

ПОЛІТИКА ДИСЦИПЛІНИ

Під час організації освітнього процесу здобувачі вищої освіти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу у РДГУ, Положення про академічну доброчесність, Положення про оцінювання знань і умінь здобувачів вищої освіти, Положення про практики, Положення про внутрішнє забезпечення якості освіти.

Кожен викладач ставить здобувачам вищої освіти систему вимог та правил поведінки здобувачів вищої освіти на заняттях, доводить до їх відома методичні рекомендації щодо виконання різних видів робіт. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність під час практичного заняття; (не)допустимість пропусків та запізень на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

ПОЛІТИКА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну або індивідуальну роботу, повинен дотримуватись політики доброчесності. У разі наявності плагіату в будь-яких видах робіт здобувача вищої освіти він отримує незадовільну оцінку і повинен повторно виконати завдання, які передбачені у силабусі.