МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» 06 20 19 г.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Четыркина Н.Ю.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 7
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: ознакомить студентов с важнейшими аспектами защиты прав потребителей и формировать на этой основе комплекс теоретических знаний и практических навыков.

Задачи: рассмотрение основных понятий законодательства о защите прав потребителей, рассмотрение основных положений законодательства о защите прав потребителей, рассмотрение экономических аспектов понятия качества товаров, работ, услуг, рассмотрение государственных стандартов РФ, рассмотрение способов определения качества товаров, работ, услуг, сертификация товаров и услуг, организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей и изучение особенностей государственной и общественной защиты прав потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ "Защита прав потребителей" относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-8. Способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Второй уровень (углубленный) **(ПК-8) –2**	**Знать:** основные понятия и положения государственного регулирования качества **З2 (ПК-8)** **Уметь:** использовать правовую и нормативную документацию в своей профессиональной деятельности по вопросам государственного регулирования качества **У2 (ПК-8)** **Владеть:** навыками поиска, анализа и систематизации требуемой информации в области государственного регулирования качества для решения профессиональных задач **В2 (ПК-8)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Защита прав потребителей: понятия и характеристики	4	-	-	15
Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров	4	6	-	15
Тема 3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)	6	-	-	15
Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров	6	2	-	15
Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	6	2	-	15
Тема 6. Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	4	4	-	15
Тема 7. Государственная и общественная защита прав потребителей	4	-	-	6
Всего по дисциплине:	**34**	**14**	**-**	**96**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1.1 Защита прав потребителей: понятия и характеристики

Становление законодательства о защите прав потребителей.

Фундаментальные права, резолюции Генеральной Ассамблеи ООН №39/248 от 9 апреля 1985 года «Руководящие принципы для защиты прав потребителей».

Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей.

Программы просвещения и информирования.

Основные понятия законодательства о защите прав потребителей: потребитель, изготовитель, исполнитель, стандарт, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги).

Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг и безопасность товаров

Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.

Методы определения качества: общие и специальные. Проведение проверки качества товаров.

Государственные стандарты РФ.

Способы определения качества товаров, работ и услуг.

Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг.

Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.

Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами.

Тема 3. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

Понятие информации о товаре, работе, услуге.

Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации.

Формы и способы доведения информации до потребителя.

Ответственность в случае непредставления или предоставления недостоверной и

неполной информации о продавце (исполнителе, продавце) товара (работы, услуги).

Тема 4. Защита прав потребителей при продаже товаров

Последствия продажи товаров ненадлежащего качества. Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.

Ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя.

Порядок обмена товаров ненадлежащего качества.

Тема 5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг.

Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги.

Последствия нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг).

Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге.

Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги).

Тема 6. Организация защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

Виды правовых средств, обеспечивающих защиту и восстановление нарушенных прав потребителей.

Понятие и структура убытков потребителя, подлежащих возмещению. Реальный ущерб и упущенная выгода. Условия возникновения убытков. Объем подлежащих возмещению убытков.

Моральный вред – понятие и порядок его возмещения.

Тема 7. Государственная и общественная защита прав потребителей

Государственная защита прав потребителей.

Порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей и наложения штрафов за неисполнение предписаний антимонопольного органа.

Статус и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации.

Общественная защита прав потребителей.

Полномочия общественных организаций потребителей.

Консьюмеризм. «Международная организация потребительских союзов», основные направления деятельности. Общественное движение в защиту прав потребителей. Права общественных объединений потребителей их ассоциаций и союзов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
2	Правовые и экономические аспекты понятия качества	СЗ/Опрос
	Методы определения качества	ПЗ/Решение практических задач
	Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды.	СЗ/Доклады и дискуссии
4	Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.	СЗ/Опрос

	Особенности защиты прав потребителей при продаже различных товаров	ПЗ/Решение практических задач. Анализ конкурентной ситуации
5	Защита прав потребителей при выполнении работ	СЗ/Опрос
	Особенности защиты прав потребителей при выполнении различных работ и оказании услуг	ПЗ/Решение практических задач. Анализ конкурентной ситуации
6	Государственная защита прав потребителей	СЗ/Опрос
	Моральный вред – понятие и порядок его возмещения	ПЗ/Решение практических задач
	Общественная защита прав потребителей	СЗ/Доклады и дискуссии

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
2,4,5,6	Опрос
1-6	Подготовка к дискуссии
2,6	Подготовка доклада
2,5,6	Подготовка к решению задач
4,5	Подготовка к анализу конкурентных ситуаций
1-3	КТ1. Подготовка к тестированию
4-6	КТ2. Подготовка презентации
1-6	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Защита прав потребителей*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– Анализ конкурентной ситуации (темы № 4 и 5);

Анализ конкретных ситуаций представляет анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Четыркина Н.Ю. Защита прав потребителей : учебное пособие /	основная	25	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Н.Ю.Четыркина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 130 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .			
Шувалова И. А.Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Кусков А.С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 309 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Волынский, А.Ф. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы: Учеб.-практ. пос. / А.Ф.Волынский, В.А.Прорвич - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с.	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1.Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).