

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

_____ Д.А. Таюрский

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Защита прав потребителей предприятий сервиса

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Шпагонов А.Н. (кафедра предпринимательского и энергетического права, Юридический факультет), ANShragonov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-4	Способность мониторинга удовлетворенности потребителя, управлению системой взаимоотношений с потребителями, реализации клиентоориентированного подхода в контактной зоне с потребителем
ПК-7	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса недвижимости, оценка соблюдения норм законодательства

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

В результате освоения дисциплины обучающийся:

должен знать:

- основные теоретические проблемы, обсуждаемые в сфере охраны прав потребителей;
- основы правового положения субъектов потребительских отношений;
- особенности правового механизма охраны прав потребителей;
- основные права потребителя, порядок их реализации и защиты;
- основные направления воздействия государства на потребительские отношения.

Должен уметь:

В результате освоения дисциплины обучающийся:

должен уметь:

- правильно составить и обеспечить заключение потребительского договора;
- анализировать нормативно - правовые акты о охране прав потребителей;
- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы;
- принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом.

Должен владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся:

должен владеть:

- юридической терминологией;
- навыками работы с правовыми актами;
- навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности.

Должен демонстрировать способность и готовность:

В результате освоения дисциплины обучающийся:

должен знать:

- основные теоретические проблемы, обсуждаемые в сфере охраны прав потребителей;
- основы правового положения субъектов потребительских отношений;
- особенности правового механизма охраны прав потребителей;
- основные права потребителя, порядок их реализации и защиты;
- основные направления воздействия государства на потребительские отношения.

должен уметь:

- правильно составить и обеспечить заключение потребительского договора;
- анализировать нормативно - правовые акты о охране прав потребителей;
- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы;
- принимать решения и совершать юридические действия в точном соответствии с законом.

должен владеть:

- юридической терминологией;

- навыками работы с правовыми актами;
- навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, являющихся объектами профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.08 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (не предусмотрено)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 66 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 48 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 33 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 45 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей	6	2	10	0	5
2.	Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Субъективное право потребителя на информацию	6	2	10	0	5
3.	Тема 3. Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	6	2	10	0	5
4.	Тема 4. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	6	4	6	0	5
5.	Тема 5. Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя. Субъективное право потребителя на возмещение вреда	6	4	6	0	5
6.	Тема 6. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	6	4	6	0	8
	Итого		18	48	0	33

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей

1. Правовые категории ?защита субъективного права? и ?охрана субъективного права?. 2. Понятие законодательства о ЗПП. Общие особенности законодательства о ЗПП. Публичные интересы в установлении законодательства о ЗПП. Комплексный характер законодательства о ЗПП. Гражданско-правовые нормы как основа законодательства о ЗПП. Некоторые особенности характера и структуры правовых норм законодательства о ЗПП. Императивные и диспозитивные нормы в законодательстве о ЗПП. Обособленность законодательства о ЗПП. Отношения, регулируемые законодательством о ЗПП (его предмет). Отношения, регулируемые гражданским правом, в предмете законодательства о ЗПП. Публичные отношения в предмете законодательства о ЗПП. 3. Структура законодательства о ЗПП. Основные классификации нормативных актов законодательства о ЗПП. Два блока нормативных актов, входящих в структуру законодательства о ЗПП (Т.Л. Левшина). Законодательство о ЗПП в узком и широком нормативном смысле. Законодательство о ЗПП как система нормативных актов. Частноправовые и публично-правовые источники законодательства о ЗПП. Международные правовые акты об охране прав потребителей.

Тема 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Субъективное право потребителя на информацию

Определение субъективного права и субъективной обязанности потребителя и его контрагентов. Юридическая связь субъективных прав потребителей и обязанностей их контрагентов. Гражданско-правовая природа субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Право потребителя как субъективное гражданское право. Обязанность потребителя как субъективная гражданская обязанность. Публично-правовые элементы в содержании субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Классификация субъективных прав и обязанностей потребителей. 2. Система субъективных прав и обязанностей потребителей, продавцов (изготовителей и исполнителей) по действующему законодательству. Взаимосвязь системы прав и обязанностей потребителей с системой прав и обязанностей продавцов (изготовителей, исполнителей). Нормативные акты, определяющие права и обязанности потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя). Основания возникновения субъективных прав и обязанностей потребителей, а также продавцов, изготовителей и исполнителей. Особенности возникновения, осуществления и защиты прав потребителей в случае заключения публичного договора и договора присоединения. Юридическая ответственность продавца и исполнителя за уклонение и/или отказ от заключения договора с потребителем. Юридическое значение систематизации прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. 3. Механизм охраны прав потребителей и его элементы. Механизм реализации прав потребителей. Механизм защиты прав потребителей. Основные способы защиты прав потребителей. Самозащита прав потребителей. Злоупотребление потребителями своими правами.

Тема 3. Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг

1. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Нормативные определения безопасности. Обычные условия использования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг). Гражданско-правовое и публично-правовое обеспечение безопасности товаров (работ, услуг).

Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). Место права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) в общей системе прав и обязанностей потребителей.

Ограничения действия принципа свободы договора в целях обеспечения безопасности товаров, работ и услуг.

Основные средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг). Понятие средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг). Классификация средств обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).

2.Срок годности и срок службы - средства обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей их природной среды. Понятие срока годности и срока службы. Отличия срока годности и срока службы. Порядок установления и исчисления срока службы и срока годности. Установление срока службы как право и обязанность. Юридическая ответственность контрагентов потребителя за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности. Последствия использования потребителем товаров (работ) по истечении срока службы и срока годности. Последствия неустановления срока службы и срока годности.

3.Правила пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) как средство обеспечения безопасности.

Техническое регулирование как правовое средство обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей, а также качества товаров, работ и услуг. 4.Законодательство о техническом регулировании.

Документы по техническому регулированию и их юридическое значение.

Иные средства обеспечения безопасности жизни и здоровья потребителей. Приостановление производства (реализации) товаров (работ, услуг), в отношении которых стало известно, что они могут причинить вред. Снятие опасных для жизни и здоровья потребителей товаров (работ, услуг) с производства. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.

5.Правовое обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия потребителей в РФ и РТ.

Государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. Права и обязанности индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Санитарно-эпидемиологические требования к продукции производственно-технического назначения, товарам для личных и бытовых нужд и технологиям их производства, к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью, а также контактирующим с ними материалам и изделиям и технологиям их производства, к продукции, ввозимой на территорию РФ, к организации питания населения, к питьевой воде и питьевому водоснабжению населения, к сбору, использованию, обезвреживанию, транспортировке, хранению и захоронению отходов производства и потребления, к жилым помещениям.

Тема 4. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

1. Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. Обычный недостаток и существенный недостаток (существенное нарушение требований к качеству). Явный и скрытый недостаток. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение. Соответствие товара (работы, услуги) условиям договора, стандартам, обычно предъявляемым требованиям и целям использования. Понятие «обычное качество». 2. Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг и его место в общей системе прав и обязанностей потребителей. Взаимосвязь права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг) и права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг). Ограничения действия принципа свободы договора в целях обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. 3. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и правовая природа гарантийного срока. Соотношение гарантийного срока, срока годности и срока службы. Установление гарантийного срока изготовителем (исполнителем). Установление гарантийного срока продавцом. Установление гарантийного срока как субъективное право. Установление гарантийного срока на комплектующие изделия и составные части основного товара. Порядок исчисления гарантийных сроков. Правовые последствия неуставления гарантийного срока. 4. Обеспечение субъективного права потребителя на надлежащее качество при подготовке товаров к реализации. 5. Юридическая ответственность за нарушения права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг). Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов. Определение качества и безопасности пищевых продуктов. Оборотоспособность пищевых продуктов, материалов и изделий. 6. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов. Меры государственного регулирования качества и безопасности пищевых продуктов. Нормативные документы в области качества и безопасности пищевых продуктов: государственные стандарты, санитарные и ветеринарные правила и нормы. Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий.

Тема 5. Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя. Субъективное право потребителя на возмещение вреда

1. Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей. Отраслевые виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя. Нормативные акты, определяющие вопросы гражданско-правовой и иной ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей). Законодательство РФ об административной ответственности за нарушение прав потребителей. 2. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя. Особенности общих условий наступления гражданско-правовой ответственности по законодательству о защите прав потребителей. Усеченный состав гражданского правонарушения. Обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя, исполнителя) от гражданско-правовой ответственности за причиненный вред. Бремя доказывания этих обстоятельств. 3. Установление ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) в договоре. Возможность ограничения гражданско-правовой ответственности перед потребителем в договоре. Формы гражданско-правовой ответственности за причинение имущественного вреда. Убытки и неустойка как основные формы гражданской ответственности за нарушение прав потребителей. Понятия «убытки?» и «вред?». Особенности взыскания убытков по законодательству о ЗПП. Бремя доказывания убытков. 4. Возмещение вреда, причиненного имуществу. Возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью. Лица, имеющие право требовать возмещения вреда. Лица, которые обязаны возместить причиненный вред. Случаи ответственности за вред продавца и исполнителя. Случаи ответственности изготовителя. Случаи ответственности за вред независимо от времени его причинения. Соотношение деликтной и договорной ответственности по законодательству о ЗПП. 5. Понятие и виды неустоек по законодательству о защите прав потребителей. Договорная неустойка в сфере защиты прав потребителей.

Тема 6. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

1. Источники правового регулирования отношений с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Гражданско-правовые договоры, оформляющие отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг. 2. Сроки выполнения работ (оказания услуг). Порядок определения сроков выполнения работ (оказания услуг). Сроки начала и окончания выполнения работ. Порядок исчисления сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг). 3. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Нарушения, которые признаются просрочкой выполнения работ (оказания услуг). Выполнение работы третьим лицом за счет исполнителя, нарушившего срок. Уменьшение вознаграждения за работу (услугу). Расторжение договора, поручение выполнения работы другому исполнителю, уменьшение вознаграждения за работу (услугу), если исполнитель нарушает новый, назначенный потребителем срок выполнения работы (оказания услуги). Расторжение договора и возмещение убытков. Расчеты при расторжении договора. Имущественная ответственность исполнителя за просрочку выполнения работ (оказания услуг). Размер неустойки и порядок ее исчисления. Отличия от неустойки при продаже товаров. Порядок уплаты неустойки и убытков. Основания ответственности исполнителя за просрочку выполнения работы (оказания услуги). 4. Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу). Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала того же качества или повторное выполнение работы (оказание услуги). Расторжение договора и возмещение убытков. Основания удовлетворения требований по поводу недостатков выполненной работы (услуги). Сроки, в пределах которых потребитель имеет право предъявить требования по поводу недостатков. Условия, при которых потребитель вправе предъявить требования по поводу недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока. Сроки устранения недостатков в выполненной работе (услуге). 5. Имущественная ответственность исполнителя за просрочку устранения недостатков в выполненной работе (услуге) в форме неустойки и убытков. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги).

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Единый банк нормативных правовых актов Республики Татарстан - <http://minjust.tatar.ru/rus/genbank.htm>

СПС "Гарант" - <http://www.garant.ru>

СПС "КонсультантПлюс" - <http://www.consultant.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции. В конце лекции рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо прокомментировать основные вопросы плана семинара. Такой подход преподавателя помогает студентам быстро находить нужный материал к каждому из вопросов, не задерживаясь на второстепенном. Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо, прежде всего, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.
экзамен	Экзамен, как правило, проверяется не столько уровень запоминания студентом учебного материала, сколько то, насколько успешно он оперирует теми или иными научными понятиями и категориями, систематизирует факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию. При подготовке к экзамену следует запоминать и заучивать информацию с расчетом на помощь определенных учебно-методических средств и пособий, учебной программы курса. Правильно используя программу при подготовке к ответу, студент получает информационный минимум для своего выступления. Экзамен имеет целью оценку практических навыков, выходящих за рамки просто теоретических знаний, что актуально при оценке просто зачета, но не преследует задачи точного ответа. Больше ориентация на предложение собственного видения студента рассматриваемой проблемы.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "не предусмотрено".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.08 Защита прав потребителей предприятий сервиса

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Основная литература:

1. Шувалова. И.А. Защита прав потребителей: пособие / И.А. Шувалова. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 166 с. + Доп. материалы - (Юридическая консультация). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1014284>
2. Гражданское право: Объекты прав [Электронный ресурс] учебное пособие /В.В. Долинская ,Е.А. Моргунова , О.М.Шевченко , В.Л.Слесарев - М. : Проспект, 2017. - 128 с. - ISBN 978-5-392-25343-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392253432.html>
- 3.Комментарий к Закону Российской Федерации 'О защите прав потребителей' (постатейный) [Электронный ресурс] / Н.Н. Агафонова , В.Е. Белов , В.И.Солдатова - М. : Проспект, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-392-24586-4 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392245864.html>

Дополнительная литература:

1. . Юкша. Я.А.Гражданское право : учеб. пособие / Я.А. Юкша. - 4-е изд. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. - 400 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - <https://doi.org/10.12737/20193>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976270>
2. Скопинова М.В., Все о защите прав потребителей. Сборник нормативных правовых и судебных актов [Электронный ресурс] /М.В. Скопинова. - М. : Проспект, 2016. - 768 с. - ISBN 978-5-392-19322-6 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193226.html>
3. Макаров Ю.Я., Комментарий к Закону Российской Федерации 'О защите прав потребителей' (постатейный) [Электронный ресурс] / Ю.Я.Макаров - М. : Проспект, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-392-26098-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392260980.html>
4. Гафарова Г.Р., Защита прав потребителей [Электронный ресурс] учебное пособие / Г.Р. Гафарова - М. : Юстицинформ, 2010. - 408 с. (Серия 'Образование') - ISBN 978-5-7205-1057-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785720510572.html>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.08 Защита прав потребителей предприятий сервиса

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.