

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



*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины**

### Защита прав потребителей на рынке услуг

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

## 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. (доцент) Цаликова В.В. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), VVCalikova@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-6	Владеть навыками управления спросом и реализации клиентоориентированного подхода в организациях сферы услуг

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

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.

Должен уметь:

- правильно составить и обеспечить заключение потребительского договора;
- анализировать нормативно-правовые акты о защите прав потребителей;
- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы

Должен владеть:

- юридической терминологией;
- навыками работы с правовыми актами;

- навыками анализировать различные правовые явления, юридические факты, правовые нормы и правовые отношения, являющиеся объектом профессиональной деятельности.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.04.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Управление организациями сферы услуг)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 80 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой в 7 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	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)					Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	
	Тема 1. Понятие, структура и условия							

применения законодательства о защите прав потребителей



N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
2.	Тема 2. Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	7	6	0	6	0	0	0	15
3.	Тема 3. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	7	6	0	6	0	0	0	15
4.	Тема 4. Охрана прав потребителей при продаже товаров	7	6	0	6	0	0	0	15
5.	Тема 5. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	7	8	0	8	0	0	0	15
	Итого		32	0	32	0	0	0	80

## 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

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

Правовые категории "защита субъективного права" и "охрана субъективного права". 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. 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. Регулирование отношений с участием потребителей федеральным, региональным и местным законодательством (нормативные уровни законодательства о защите прав потребителей). Отдельные нормативные акты и их группы, входящие в законодательство о ЗПП. ГК РФ и охрана прав потребителей. Общая характеристика Закона РФ "О защите прав потребителей". Общеправовые принципы (правила), на основе которых определяется соотношение Закона РФ "О защите прав потребителей" и иных нормативных правовых актов.

### Тема 2. Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг

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). 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.

### Тема 3. Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг

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". 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. 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.

#### **Тема 4. Охрана прав потребителей при продаже товаров**

Источники правового регулирования отношений с участием потребителей при продаже товаров. Последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Недостатки, за которые отвечает продавец. Право выбора требований, предъявляемых к продавцу. Порядок безвозмездного устранения недостатков. Устранение недостатков силами потребителя или по его поручению третьим лицом и возмещение ему соответствующих расходов. Соразмерное уменьшение цены за товар. Порядок замены товара с недостатками. Расторжение договора купли-продажи с участием потребителя и возмещение убытков. Порядок и правовые последствия расторжения договора купли-продажи с участием потребителя. Последствия приобретения недоброкачественных продовольственных и иных товаров, на которые устанавливаются сроки годности. Порядок предъявления требований по поводу приобретенных товаров с недостатками. Доказательства, которые могут представляться в подтверждение факта покупки товара. Письменные и устные доказательства. Условия, при которых требования потребителя подлежат удовлетворению. Установление причин выхода товаров из строя, возникновения недостатков. Проверка качества и экспертиза качества товара. Доставка товара для устранения недостатков или замены и возврата его потребителю

#### **Тема 5. Охрана прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг**

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. 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). 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). Последствия обнаружения недостатков в работе (услуге). Безвозмездное устранение недостатков. Уменьшение вознаграждения за выполненную работу (услугу).

### **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)**

Макаров Ю.Я., Комментарий к Закону Российской Федерации 'О защите прав потребителей' (постатейный) / Макаров Ю.Я. - М. : Проспект, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-392-26098-0 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL - : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392260980.html>

Макаров Ю.Я., Комментарий к Закону Российской Федерации 'О защите прав потребителей' (постатейный) / Макаров Ю.Я. - М. : Проспект, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-392-26098-0 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL - : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392260980.html>

Скопинова М.В., Все о защите прав потребителей. Сборник нормативных правовых и судебных актов / Скопинова М.В. - М. : Проспект, 2016. - 768 с. - ISBN 978-5-392-19322-6 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL - : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193226.html>

Юкша, Я. А. Гражданское право : учебное пособие / Я.А. Юкша. - 4-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. - 400 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-105158-0. - Текст : электронный. - - URL: <https://new.znaniyum.com/catalog/product/976270>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>лекции</p> <p>Лекция является важнейшей формой контактной работы. В ходе лекционных занятия обучающийся знакомится с законодательством и современной проблематикой изучаемой отрасли права, историей развития конкретной научной проблемы.</p> <p>В первой части лекции преподаватель останавливается на степени научной разработанности темы лекции, для этого информирует студентов об авторах, которые занимались разработкой данной проблематики, особое внимание уделяется дискуссионным и неоднозначным материалам рассматриваемых вопросов.</p> <p>В ходе лекционных занятий обучающийся должен конспектировать учебный материал. Целесообразно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы,</p> <p>дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Во время чтения лекции обучающимся предоставляется право задавать появившиеся вопросы, просьбы повторить изложенную информацию (в пределах разумного). Ответы на заданные вопросы могут быть даны как на лекции, так (если ответ требует развернутого объяснения) и после ее окончания.</p> <p>При подготовке к лекционным занятиям обучающимся необходимо иметь в виду, что данный вид учебной работы является неотъемлемым элементом учебного процесса. В ходе подготовки к лекциям студентам рекомендуется ознакомиться с нормативными актами, судебной практикой и специальной литературой по соответствующей теме. Также желательно сформулировать вопросы по теме лекции с тем, чтобы иметь возможность получить на них развернутые ответы от лектора в конце лекционного занятия. В случае недостаточной подготовки к лекционному занятию у обучающегося может возникнуть сложность с освоением лекционного материала непосредственно на лекции.</p> <p>В целях усиления практико-ориентированности учебного курса на лекции могут приглашаться представители работодателей и практикующие юристы.</p> <p>Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе при проведении лекционных занятий, в объеме, предусмотренном учебным планом. Часть лекций проводится в форме лекции-беседы.</p> <p>Лекция-беседа, в ходе которой лектор сознательно вступает в диалог с одним или несколькими обучающимися. При этом остальные являются своего рода зрителями этого процесса, но не пассивными, а активно мыслящими о предмете организованной беседы, занимая ту или иную точку зрения и формулируя свои ответы на вопросы. Участие слушателей в лекции - беседе можно привлечь различными приемами, например, озадачивание обучающийся вопросами в начале лекции и по ее ходу. Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Слушатели, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес, и степень восприятия материала обучающимися.</p>
практические занятия	<p>практические занятия</p> <p>Практические занятия - основная форма контактной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубленное изучение учебной дисциплины, привитие навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. В ходе практических занятий происходит обсуждение отдельных вопросов в рамках учебной темы,</p>



Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>самостоятельная работа Организация самостоятельной работы обучающегося предполагает в качестве своей цели формирование самостоятельного мышления и выработку умения самостоятельного обучения. В отборе содержания самостоятельной работы учитываются положения ФГОС 3, научная, справочная и научно-популярная литература.</p> <p>Цель самостоятельной работы - помочь обучающимся приобрести глубокие и прочные знания, сформировать умения самостоятельно приобретать, расширять и углублять знания, а также вырабатывать навыки применения полученных знаний умений. Самостоятельная работа</p> <p>способствует формированию умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; развитию познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; формированию самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</p> <p>Самостоятельная работа в рамках учебного курса предусматривает следующую работу обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поиск и изучение нормативных правовых актов регламентирующих охрану прав потребителей, в том числе с использованием электронных правовых баз данных;</li> <li>- поиск и изучение научной литературы, посвященной проблематике регулирования общественных отношений в сфере охраны прав потребителей, в том числе с использованием сети Интернет;</li> <li>- поиск и изучение судебной практики по спорам с участием потребителей;</li> <li>- подготовка сообщений, докладов, презентаций и иных заданий для практических занятий;</li> <li>- подготовка к промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации.</li> </ul>
зачет с оценкой	<p>На зачете оцениваются полученные в ходе изучения дисциплины знания, умения, навыки, в частности, теоретические знания, знания нормативных актов, основных монографий, научных статей, степень развития творческого мышления, приобретенные навыки самостоятельной работы, умение систематизировать полученные знания и применять их к решению практических задач.</p> <p>Зачет проводится в устной форме по заранее подготовленным билетам. Каждый обучающийся самостоятельно выбирает билет один раз посредством произвольного извлечения. На подготовку ответов на содержащиеся в билете вопросы выделяется до 20 минут.</p> <p>Во время зачета обучающимся разрешается пользоваться учебными программами и иной справочной информацией, перечень которой заранее определен преподавателем и доведен до сведения обучающихся. Использование средств связи и иного технического оборудования запрещается.</p> <p>При явке на зачет обучающиеся обязаны иметь при себе зачетную книжку.</p> <p>По итогам зачета обучающемуся выставляется оценка "зачтено" или "не зачтено". По итогам дифференцированного зачета или экзамена выставляется оценка "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение промежуточной аттестации.</p> <p>В процессе подготовки к зачету обучающийся должен обратиться к уже изученному материалу, конспектам лекций, учебникам, нормативным актам, информационным ресурсам, а также материалам, собранным и обработанным в ходе подготовки к практическим занятиям и в рамках самостоятельной работы.</p>

#### 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.

Компьютерный класс.

## **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 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Управление организациями сферы услуг".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.04.02 Защита прав потребителей на рынке услуг

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

**Основная литература:**

1. Долинская В.В., Гражданское право: Объекты прав: учебное пособие / Долинская В.В., Моргунова Е.А., Шевченко О.М., Слесарев В.Л. - М. : Проспект, 2017. - 128 с. - ISBN 978-5-392-25343-2 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392253432.html>

(дата обращения: 02.04.2021) - Режим доступа: по подписке

2. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://new.znaniium.com>]. - (Юридическая консультация). - ISBN 978-5-16-105551-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1014284>

(дата обращения: 04.04.2021) - Режим доступа: по подписке

3. Агафонова Н.Н., Комментарий к Закону Российской Федерации 'О защите прав потребителей' (постатейный) / Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. - М. : Проспект, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-392-24586-4 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392245864.html>

(дата обращения: 08.04.2021) - Режим доступа: по подписке - Режим доступа: по подписке

**Дополнительная литература:**

1. Юкша, Я. А. Гражданское право : учебное пособие / Я.А. Юкша. - 4-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2018. - 400 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-105158-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/976270>

(дата обращения: 04.04.2021) - Режим доступа: по подписке

2. Гафарова Г.Р., Защита прав потребителей: учебное пособие / Г.Р. Гафарова - М. : Юстицинформ, 2010. - 408 с. (Серия 'Образование') - ISBN 978-5-7205-1057-2 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785720510572.html>

(дата обращения: 02.04.2021) - Режим доступа: по подписке

3. Скопинова М.В., Все о защите прав потребителей. Сборник нормативных правовых и судебных актов / Скопинова М.В. - М. : Проспект, 2016. - 768 с. - ISBN 978-5-392-19322-6 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392193226.html>

(дата обращения: 02.04.2021) - Режим доступа: по подписке

4. Макаров Ю.Я., Комментарий к Закону Российской Федерации 'О защите прав потребителей' (постатейный) / Макаров Ю.Я. - М. : Проспект, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-392-26098-0 - Текст : электронный // ЭБС 'Консультант студента' : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392260980.html>

(дата обращения: 05.04.2021) - Режим доступа: по подписке

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.04.02 Защита прав потребителей на рынке услуг

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

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организациями сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

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.