Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

**Рабочая программа учебной дисциплины**

# Закон РФ «О защите прав потребителей»

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Форма обучения: очная

Вологда – 2020

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии организации и технологии ведения бизнеса
Протокол № *1* от «*02*» *сентября* 2020 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ В.А. Груничева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Согласовано
Зам. директора по методической работе
_____ А.А. Русина

**Организация-разработчик**: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

**Разработчик**: Груничева В.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

ПК «Вологодская трапеза»
Председатель правления _____ Карачкина Т.
*Место работы, должность* *подпись* *ФИО*

МП



**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 4
**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 5
**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 6
**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** ..... 8
**5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** ..... 9

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Закон РФ «О защите прав потребителей»**

**1.1 Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

**1.2 Место дисциплины в структуре** программы подготовки специалистов среднего звена: входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|---|---|---|
| ПК 6.2.<br>ПК 6.3.<br>ПК 6.4.<br>ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК 07<br>ОК 09<br>ОК 10 | – использовать необходимые нормативно-правовые документы;<br>– защищать свои права в сфере реализации товаров, работ (услуг) в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным законодательством<br>– анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения | – понятие правового регулирования в сфере реализации товаров, работ (услуг);<br>– законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе производства и реализации товаров, работ (услуг);<br>– права и обязанности субъектов в сфере реализации товаров, работ (услуг);<br>– порядок заключения публичного договора и оснований для его прекращения;<br>– понятие и формы ответственности исполнителя (изготовителя), продавца<br>– виды правонарушений сфере реализации товаров, работ (услуг);<br>– формы защиты потребителем нарушенных прав претензионный, административный и судебный порядок разрешения споров |

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины по очной форме обучения:**

Объем образовательной программы учебной дисциплины обучающегося **32** часа, в том числе:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **26** часов;

самостоятельной работы обучающегося **4** часа;

промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета **2** часа.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|---|
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | 32 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 26 |
| в том числе: | |
| практические занятия | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 4 |
| **Промежуточная аттестация** (дифференцированный зачет) | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

**Закон РФ «О защите прав потребителей»**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) | Объем часов | Коды компетенций |
|---|---|---|---|
| **Тема 1. Потребительское право** | **Содержание учебного материала** | | |
| | 1. Правовое регулирование защиты прав потребителей | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | 2. Права потребителя на просвещение, качество и безопасность | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | 3. Права потребителя на информацию. Защита права потребителя на информацию. | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| **Тема 2. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям** | **Содержание учебного материала** | | |
| | 1. Права потребителя при продаже товаров ненадлежащего качества, их исполнение продавцом | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | 2. Сроки предъявления потребителями требований в отношении недостатков товаров | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | 3. Правила продажи отдельных видов товаров | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | **Практические занятия** | | |
| | П/Р № 1. Решение ситуаций по защите прав потребителей при продаже товаров | 2 | ПК 6.2. ПК 6.3. ОК 1-7,9,10 |
| **Тема 3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)** | **Содержание учебного материала** | | |
| | 1. Публичный договор выполнения работ (услуг), его оформление и особенности исполнения | 2 | ПК 6.1. ПК 6.2. ПК 6.3. ОК 2,5,10 |
| | 2. Основные правила выполнения отдельных видов работ (услуг). Правил оказания услуг общественного питания | 2 | ПК 6.1. ПК 6.2. ПК 6.3. ОК 2,5,10 |
| | 3. Права потребителя при нарушении выполнения работ (услуг), их обеспечение исполнителем | 2 | ПК 6.1. ПК 6.2. ПК 6.3. ОК 2,5,10 |
| **Тема 4. Государственная и общественная защита прав потребителей** | **Содержание учебного материала** | | |
| | 1. Виды правонарушений и юридической ответственности сфере реализации товаров, работ (услуг). Досудебная и судебная защита прав потребителей | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | 2. Государственная и общественная защита прав потребителей | 2 | ПК 6.2. ОК 2,5,10 |
| | **Практические занятия** | | |
| | ПР № 2. Составление претензии в отношении некачественного товара | 2 | ПК 6.1. ПК 6.2. ПК 6.3. ОК 1- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 7,9,10 |
| **Самостоятельная работа обучающихся:**<br>Используя основную и дополнительную литературу повторить материал<br>Анализ информации о товаре на примере конкретного товара (услуги)<br>Анализ информации для потребителей на примере конкретного предприятия торговли (сферы услуг)<br>Решение ситуаций по защите прав потребителей при оказании услуг<br>Оформление заявления в Роспотребнадзор и искового заявления в суд при нарушении прав потребителя | | 4 | ПК 6.1. ПК 6.2. ПК 6.3. ОК 1-7,9,10 |
| **Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет** | | **2** | |
| | **Всего:** | 32 | |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя, оборудованное персональным компьютером с лицензионным или свободным программным обеспечением, соответствующим разделам программы и подключенным к сети Internet и средствами вывода звуковой информации. Технические средства обучения: мультимедиапроектор или мультимедийная доска.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**а) Нормативные документы:**


1. Конституция Российской Федерации: конституция: от 12 декабря 1993 года (в ред. от 14.03.2020 N 1-ФКЗ.) / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru
2. Гражданский кодекс Российской Федерации Ч. 1,2,4 М: кодекс: от 30 ноября 1994 года N51-ФЗ (в ред. Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.05.2020 N 23-П / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru
3. Трудовой кодекс Российской Федерации Трудовой кодекс Российской Федерации : кодекс: от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (Постановлением Конституционного Суда РФ от 14.07.2020 N 35-П) / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru
4. Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации: фед. закон : от 28.12.2009, № 381-ФЗ (в ред. от 25.12.2018 N 488-ФЗ) / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.
5. О защите прав потребителей: закон Российской Федерации : от 07.02.92, № 2300-1 (в ред. от 24.04.2020 N 144-ФЗ) / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.





6. Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации": постановление правительства РФ: от 19.01.1998 N 55 (в ред. от 28.01.2019 N 50) / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»: постановление правительства РФ: от 27 сентября 2007 г. N 612 (в ред. от 04.10.2012 N 1007) / Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / АО «КонсультантПлюс». - Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru.


**б) Основные источники:**


1. Закон о защите прав потребителей : практ. рек. для бухгалтера и рук. / под ред. Г. Ю. Касьяновой. - Изд. 8-е, перераб. и доп. - Москва. : АБАК, 2015. - 183, [1] с. - Текст : непосредственный.
2. Памбухчиянц, О.В. Организация торговли : учебник для СПО / О. В. Памбухчиянц. - Москва. : Дашков и К, 2015. - 293 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Текст : непосредственный.
3. Памбухчиянц, О.В. Основы коммерческой деятельности : учебник для СПО / О. В. Памбухчиянц. - Москва. : Дашков и К°, 2015. - 282, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Текст : непосредственный.


**в) Дополнительные источники**


1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451283
2. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Юрайт, 2020. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11511-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456749


**г) Журналы**


1. Журнал «Право:Теория и Практика» [Электронный ресурс]. – режим доступа: http://www.yurclub.ru/docs/pravo/1203/index.html
2. Журнал Российского права[Электронный ресурс]. – режим доступа: http://www.norma-verlag.com/journal/
3. Журнал Государство и право[Электронный ресурс]. – режим доступа: http://www.igpran.ru/rus/magazine/index.htm
4. Журнал «Третейский суд» [Электронный ресурс]. – режим доступа: http://arbitrage.spb.ru/jts/index.html

**д) Интернет-ресурсы**

| № п/п | Наименование ресурса | Электронный адрес |
|---|---|---|
| 1. | Ассоциация «Юридический Центр» | http://juridcenter.ru/about.php |
| 2. | Российская Государственная библиотека | http://www.rsl.ru |
| 3. | Юридическая научная библиотека | http://www.lawlibrary.ru |
| 4. | Классика Российского права. Электронная библиотека. | http://civil.consultant.ru/elib |
| 5. | Журнал Российского права | http://www.norma-verlag.com/journal/ |
| 6. | Справочная правовая система «КонсультантПлюс» | http://www.consultant.ru/ |
| 7. | Справочная правовая система «Гарант» | http://www.garant.ru/ |

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ПК 6.2. Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала. | Грамотная организация ресурсного обеспечения деятельности подчиненного персонала. | Защита практической работы Дифференцированный зачет |
| ПК 6.3. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала. | Осуществление организации и контроля текущей деятельности подчиненного персонала. | Защита практической работы Дифференцированный зачет |
| ПК 6.4. Осуществлять инструктирование, обучение поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни на рабочем месте. | Осуществление инструктирования, обучения поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни на рабочем месте. | Защита практической работы Дифференцированный зачет |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | – демонстрация интереса к будущей профессии | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач | – выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания покупателей; | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |



| | | |
|---|---|---|
| профессиональной деятельности | – оценка эффективности и качества выполнения; | |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | – умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | – эффективный поиск необходимой информации;<br>– использование различных источников, включая электронные | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | – использование информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей. | – использование информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | – эффективный поиск необходимой информации;<br>– использование различных источников, включая электронные | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной информацией на государственном и иностранном языке. | – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Наблюдение за деятельностью студента в процессе обучения |

## 5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формой аттестации студентов по итогам изучения дисциплины является дифференцированный зачет, состоящий из 6 вариантов 2 теоретических вопросов и 1 задачи (ситуации) в каждом варианте.

Каждый студент индивидуально готовит ответ на вопрос по взятому варианту, содержащему два теоретических задания и одно практическое. При выполнении практического задания студент использует компьютер, оснащённый информационно-правовыми системами «Консультант Плюс» или «Гарант».

Форма ответа по выбору студента: письменная или устная.

**Перечень вопросов для дифференцированного зачёта**

1. Дать понятия и охарактеризовать субъекты в сфере потребительства.
2. Раскрыть понятия, определяющие объект и его особенности в сфере потребительства.
3. Раскрыть права потребителя на просвещение и информацию.
4. Раскрыть права потребителя на качество и безопасность.

5. Дать понятие информации, перечислить информацию об исполнителе, изготовителе (продавце).
6. Дать понятие информации, перечислить информацию о товарах (работах, услугах)
7. Дать понятие договора розничной купли-продажи. Раскрыть особенности заключения и оформления
8. Перечислить различные формы и виды продаж. Раскрыть особенности дистанционной и разносной торговля.
9. Перечислить различные виды и особенности продаж. Раскрыть особенности комиссионной, аукционной и кредитной продаж.
10. Дать понятие недостатка товара, раскрыть особенности его установления. Перечислить права потребителей при обнаружении в товаре недостатка.
11. Охарактеризовать право на расторжение договора. Назвать сроки и особенности предъявления требований потребителем.
12. Охарактеризовать право на замену товара на товар той же марки. Назвать сроки и особенности удовлетворения требований.
13. Охарактеризовать право на замену товара на товар другой марки. Назвать сроки и особенности удовлетворения требований.
14. Охарактеризовать право на устранение недостатков и соразмерное уменьшение покупной цены. Назвать сроки и особенности удовлетворения требований.
15. Описать расчёты с потребителем в случае приобретения товара ненадлежащего качества. Охарактеризовать последствия нарушения исполнителем сроков по выполнению требований потребителя.
16. Охарактеризовать права потребителей на обмен товара надлежащего качества. Описать последствия нарушения исполнителем сроков по выполнению требований потребителя.
17. Дать понятие договоров на выполнение работ (оказание услуг). Раскрыть особенности заключения и оформления
18. Назвать сроки и охарактеризовать особенности их выполнения и приёмки работ (услуг).
19. Дать понятие и описать содержание сметы на выполнения работ (оказания услуг). Описать порядок и формы оплаты выполнения работ (оказания услуг).
20. Описать особенности выполнения работы из материала исполнителя и материала (с вещью) потребителя.
21. Дать общее понятие о нарушениях и правах потребителя в сфере выполнения работ (оказания услуг).
22. Охарактеризовать права потребителя и обязанности исполнителя при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг). Раскрыть сроки и особенности удовлетворения требований.
23. Охарактеризовать права потребителя и обязанности исполнителя при обнаружении недостатков выполнения работ (оказания услуг). Раскрыть сроки предъявления и особенности удовлетворения требований.

**Перечень практических заданий для дифференцированного зачёта**

1. Решите ситуацию: Игошев 11 октября в АО «Кристалл » приобрел полушерстяной костюм-тройку модного дома «Rubin» (Москва) стоимостью 4500 рублей. Посетив в этом костюме 14 октября открытие театрального сезона в Камерном театре, Игошев заметил, что костюм стесняет движения т.к. выбран



меньше оптимального размера. К тому же, его жена заметила, что этот фасона неудачно выглядит на фигуре мужа и цвет ему совершенно не подходит.
Игошев на следующий день, взяв кассовый чек, все отрезанные бирки и упаковку в которой продавался костюм, пришёл в магазин, потребовал заменить эту модель на модель другого размера и цвета, как товар не подошедший по фасону и размеру. В АО «Кристалл» требования удовлетворять отказались.
Какие требования и почему вправе предъявлять потребитель в данной ситуации? В какие сроки, каким образом и какие контрагенты их должны будут удовлетворить? Опишите систему всех возможных действий

2. Решите ситуацию: Ершов, при приобретении фотоаппарата, попросил продавца подобрать ему технику, пригодную для работы в условиях повышенной влажности воздуха. Продавец предложил несколько моделей и заявил, что все они пригодны для подобных работ. Прочитав дома инструкцию по эксплуатации, Ершов выяснил, что купленным аппаратом запрещается работать в условиях повышенной влажности. Вернувшись в магазин, он потребовал замены фотоаппарата. В магазине ответили, что все заявленные в техпаспорте функции аппарат выполняет, а значит он качественный. А качественный технически сложный товар обмену по правилам не подлежит.
Какие требования и почему вправе предъявлять потребитель в данной ситуации? В какие сроки, каким образом и какие контрагенты их должны будут удовлетворить? Опишите систему всех возможных действий

3. Васильев в строительной фирме заказал дачный домик. Стоимость работ и материалов по смете составила 40 тыс. рублей, срок исполнения 20 апреля. В ходе работ фирма неоднократно просила Васильева продлить срок. Васильев письменным соглашением установил крайний срок - 1 июня. Фактически приёмка домика состоялась 12 августа, при этом фирма просила доплатить 2 тыс. рублей т.к. некоторые стройматериалы закупались позже срока договора и оказались дороже.
Какие требования и почему вправе предъявлять потребитель в данной ситуации? В какие сроки, каким образом и какие контрагенты их должны будут удовлетворить? Опишите систему всех возможных действий.

**Критерии оценки дифференцированного зачета:**

«5» - за правильное раскрытие всех теоретических вопросов и выполнение практического задания;

«4» - за правильное раскрытие любого теоретического вопроса и выполнение практического задания или неполное раскрытие двух теоретических вопросов и выполнение практического задания;

«3» - за полное раскрытие одного из теоретических вопросов при неполном раскрытии другого вопроса и неверно выполненном практическом задании либо за полное раскрытие одного из теоретических вопросов при частичном выполнении практического задания и неверно раскрытом другом теоретическом вопросе;

«2» - за неверное выполнение двух заданий зачёта