

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Борисович
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:31:01
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН

 М.Л. Белоножко

«30» августа 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Защита прав потребителей
направление подготовки: 43.03.01 Сервис
направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли
форма обучения: заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от «30» августа 2021 года и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис, направленность «Кадровый и правовой сервис в отрасли» результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 1а от «30» августа 2021 года

Заведующий кафедрой ЭОП


_____ Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Н.Г. Медведева, доцент, канд. экон. наук



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины «Защита прав потребителей» - состоит в формировании у обучающихся системного представления об основах защиты прав потребителей в сфере сервиса, нормативно-правовых актах, на базе которого осуществляется защита прав потребителей, применение основных средств и приемов этой защиты.

Задачи дисциплины «Защита прав потребителей»:

- формирование у обучающихся системы знаний о правах потребителей, формах и методах их защиты;
- формирование у обучающихся умений и навыков применения законодательства о защите прав потребителей на практике;
- формирование у обучающихся умений и навыков постановки договорной и рекламационной работы в сервисной организации;
- формирование у обучающихся умений и навыков разработки и обеспечение реализации условий гражданско-правовых договоров, заключенных с потребителями;
- формирование у обучающихся умений и навыков работы с договорными и рекламационными документами.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Защита прав потребителей» относится к дисциплинам части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины является:

знание:

- нормативно-правовых актов, на основе которых осуществляется защита прав потребителей;

- установленный порядок защиты прав потребителей;

умение:

- использовать адекватные средства и меры защиты прав потребителей;
- применять виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей;
- организовать и управлять договорно-претензионной работой в организации;

владение:

- навыками документирования управленческих процессов и разработки документооборота в организации;

- навыками составления процессуальных документов по потребительским спорам.

Содержание дисциплины «Защита прав потребителей» является логическим продолжением содержания дисциплин «Документационное обеспечение сервисной деятельности», «Основы сервисной деятельности», «Правоведение» и служит основой для изучения дисциплин «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности», «Контроллинг, оценка и аттестация персонала».

3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10. 1. применять действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности	Знать: 3.1. Действующие антикоррупционные нормы и практику их применения в области реализации потребительских прав.
		Уметь: У.1. Применять указанные нормы в целях пресечения нарушения потребительских прав граждан.
		Владеть: В.1. Навыками применения административной и судебной практики применения антикоррупционных норм права в области защиты прав потребителей.
	УК-10. 2. применять способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	Знать: 3.2. Способы профилактики коррупции и практику их использования в сфере реализации потребительских прав.
		Уметь: У.2. Использовать указанные способы в целях недопущения нарушения потребительских прав граждан.
		Владеть: В.2. Навыками противодействия коррупции в области защиты прав потребителей.
	УК-10. 3. Правильно толковать гражданско-правовые термины, используемые в антикоррупционном законодательстве; давать оценку коррупционному поведению	Знать: 3.3. Базовую терминологию, применяемую в области реализации и защиты прав потребителей.
		Уметь: У.3. Правильно воспроизводить определения ключевых терминов правовых институтов по защите прав потребителей.
		Владеть: В.3. Навыками проведения анализа и оценки поведения участников отношений, возникающих в сфере реализации и защиты прав

		потребителей, имеющего признаки коррупции.
	УК-10. 4. Формировать навыки выявления признаков коррупционного поведения, проявлять нетерпимость к коррупционному поведению	Знать: 3.4. Признаки коррупционного поведения, практику их выявления, т.ч. в области реализации и защиты потребительских прав граждан.
		Уметь: У.4. Принимать установленные законодательством меры по пресечению поведения, имеющего признаки коррупции.
		Владеть: В.4. Навыками выявления признаков коррупционного поведения в области реализации и защиты потребительских прав и принятия необходимых мер по их пресечению.
ПКС-1 Умение выполнять сбор, анализ и структурирование информации о потребностях организации в персонале, администрирование процессов поиска и привлечения кандидатов с учетом специфики профессии и отрасли	ПКС-1.1. применять основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе предоставления информации о потребностях организации в персонале, в процессе поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности	Знать: 3.5. Цели и задачи, принципы и направления, формы и методы правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей.
		Уметь: У.5. Правильно оценивать актуальность и перечень информации, необходимой для решения вопросов, связанных обеспечением организаций необходимыми кадрами.
		Владеть: В.5. Навыками поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности с учетом потребностей организаций.
	ПКС-1.6. осуществлять администрирование и документационное сопровождение процессов поиска и привлечения кандидатов с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	Знать: 3.6. Порядок документального обеспечения и оформления управленческих процессов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.
		Уметь: У.6. Использовать нормы законодательства о защите прав потребителей в целях управления процессами, связанными с поиском и привлечением кандидатов с учетом потребностей организации.
		Владеть: В.6. Навыками оформления соответствующих документов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
заочная	3/5	6	6	-	60	зачет

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Базовые начала защиты прав потребителей	2	2	-	20	24	УК-10.4. ПКС-1.1.	Тест, разбор практических ситуаций
2	2	Особенности защиты прав потребителей	2	2	-	20	24	УК-10.1. УК-10-2.	Тест, разбор практических ситуаций
3	3	Ответственность за нарушение прав потребителей и механизм ее применения	2	2	-	20	24	УК-10.3. ПКС-1.6.	Тест, разбор практических ситуаций
4	Зачет								
Итого:			6	6	-	60	72		

5.2. Содержание дисциплины.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Базовые начала защиты прав потребителей». Ключевые термины, используемые в области защиты прав потребителей. Особенности поведения потребителя. Права потребителей и практика их реализации. Права и обязанности изготовителей, продавцов и исполнителей. Правовые основы защиты прав потребителей.

Раздел 2. «Особенности защиты прав потребителей». Субъекты, формы и методы защиты прав потребителей. Характеристика государственной системы защиты прав потребителей. Характеристика общественной системы защиты прав потребителей. Типичные нарушения потребительских прав в сервисе. Организационные и правовые основы договорно-претензионной работы в сервисной организации. Документация процессов, связанных с защитой прав потребителей, порядок ее оформления и обращения.

Раздел 3. «Ответственность за нарушение прав потребителей и механизм ее применения». Виды правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Административный способ защиты прав потребителей. Судебный способ защиты прав потребителей. Роль участников системы оказания правовой помощи населения в РФ в

области защиты прав потребителей. Анализ правоприменительной практики в области защиты прав потребителей.

5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	1	Ключевые термины в области защиты прав потребителей. Особенности поведения потребителя. Права потребителей и практика их реализации.
2		2	Права и обязанности изготовителей, продавцов и исполнителей. Правовые основы защиты прав потребителей.
3	2	1	Субъекты, формы и методы защиты прав потребителей. Характеристика государственной системы защиты прав потребителей. Характеристика общественной системы защиты прав потребителей. Типичные нарушения потребительских прав в сервисе.
4		1	Организационные и правовые основы договорно-претензионной работы в сервисной организации. Документация процессов, связанных с защитой прав потребителей, порядок ее оформления и обращения.
5	3	1	Виды правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Административный способ защиты прав потребителей. Судебный способ защиты прав потребителей.
6		1	Роль участников системы оказания правовой помощи населению в РФ в области защиты прав потребителей. Анализ правоприменительной практики в области защиты прав потребителей.
Итого:		6	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема практических занятия
		ЗФО	
1	1	1	Ключевые термины в области защиты прав потребителей. Особенности поведения потребителя. Права потребителей и практика их реализации.
2		2	Права и обязанности изготовителей, продавцов и исполнителей. Правовые основы защиты прав потребителей.
3	2	1	Субъекты, формы и методы защиты прав потребителей. Характеристика государственной системы защиты прав потребителей. Характеристика общественной системы защиты прав потребителей. Типичные нарушения потребительских прав в сервисе.
4		1	Организационные и правовые основы договорно-претензионной работы в сервисной организации.

			Документация процессов, связанных с защитой прав потребителей, порядок ее оформления и обращения.
5	3	1	Виды правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Административный способ защиты прав потребителей. Судебный способ защиты прав потребителей.
6		1	Роль участников системы оказания правовой помощи населения в РФ в области защиты прав потребителей. Анализ правоприменительной практики в области защиты прав потребителей.
Итого:		6	

Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ЗФО		
1	1	10	Особенности поведения потребителя. Права потребителей и практика их реализации. Необходимость защиты нарушенных прав потребителей.	Подготовка к выполнению практических заданий, тестам
2	2	15	Правовые основы защиты прав потребителей. Субъекты, формы и методы защиты прав потребителей. Типичные нарушения потребительских прав в сервисе.	Подготовка к выполнению практических заданий, тестам
3	3	15	Виды правовой ответственности за нарушение прав потребителей. Административный способ защиты прав потребителей. Судебный способ защиты прав потребителей. Правовой статус юридической службы сервисной организации. Правовые основы постановки договорной работы в сервисной организации. Особенности ведения претензионной работы в сервисной организации.	Подготовка к выполнению практических заданий, тестам
4	1-3	32	Особенности поведения потребителя. Сервисные услуги и особенности их оказания. Субъекты оказания сервисных услуг. Полномочия Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей. ФЗ «О защите прав потребителей»: структура и основные положения. Судебная система. Суды общей юрисдикции. Механизм защиты прав потребителей. Полномочия органов власти по защите прав потребителей. Проблемы защиты прав потребителей.	Сбор материала и написание контрольной работы (реферата). Подготовка к зачету.
Итого:		72		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- разбор практических ситуаций (практические занятия).

6. Тематика курсовых работ

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выбор задания на контрольную работу осуществляется из перечня, приведенного в таблице по последней цифре зачетной книжки и по последней цифре зачетной книжки, умноженной на 2.

Основные требования к написанию текста контрольной работы: логичность и цельность изложения текста работы (от общего к частному); соблюдение правил оформления работы, в том числе и научно-справочного материала; научное, литературное и техническое редактирование.

Структура изложения материала контрольной работы студента должна включать: введение; основную часть; заключение. Во введении автор работы раскрывает значение и необходимость рассмотрения проблемы, обосновывает ее актуальность, определяет цель выполнения данного задания. При раскрытии темы необходимо показать умение работать с литературой, сравнивать, анализировать и обобщать исходные данные. Одновременно требуется осветить теоретические положения, проанализировать нормативно-правовую базу, привлечь материалы практики. В заключении приводится краткое обобщение содержания основной части, подводятся итоги проделанной работы, делаются краткие общие выводы.

Ответы на вопросы должны быть обоснованы ссылками на литературные источники.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ на одной стороне листа формата А4 с соответствующим образом оформленным титульным листом, где указывается также номер варианта и номер шифра зачетной книжки. Используется шрифт «Times New Roman» размером № 14. Интервал полуторный.

Поля страницы должны иметь следующие размеры: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию без проставления на нем номера страницы.

Трудоемкость работ по сбору материала и написанию контрольной работы составляет 9 час.

7.2. Тематика контрольных работ (реферат)

1. Электронное правительство
2. Права потребителя
3. Информация о изготовителе (продавце, исполнителе), о товаре (работе, услуге).
4. Система оказания правовых услуг населению
5. Правовые основы защиты прав потребителя
6. Механизм защиты прав потребителя
7. Субъекты защиты прав потребителя
8. Основы государственной политики в сфере развития правовой грамотности и правосознания
9. Основные гарантии права граждан РФ на получение бесплатной квалифицированной юридической помощи в РФ
10. Формы оказания юридической помощи (государственные и негосударственные)
11. Виды правовых услуг
12. Судебные органы в системе оказания населению правовых услуг
13. Развитие бизнес-консалтинга в РФ
14. Административная практика разрешения споров, связанных с защитой прав потребителей в сфере сервиса
15. Судебная практика разрешения споров, связанных с защитой прав потребителей в сфере сервиса
16. Типичные споры (конфликты) с потребителями сервисных услуг.
17. Внесудебный порядок рассмотрения потребительских споров.
18. Судебная практика рассмотрения потребительских споров.
19. Юридическая служба сервисной организации: полномочия и компетенция
20. Постановка договорной работы сервисной организации
21. Претензионная работа сервисной организации
22. Документационное обеспечение процессов, связанных с защитой прав потребителей.
23. Государственная и общественная система защиты прав потребителей.

24. Особенности рекламы финансовых услуг.

25. Типичные нарушения прав потребителей в сфере финансов.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование, практические задания, коллоквиум, письменный и устный опросы	60
2	Тестирование, устный и письменный опросы, разбор типовых ситуаций, контрольная работа (реферат)	40
	ВСЕГО	100

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Перспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus.
2. Windows.
3. Зумм.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок
2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

11. Методические указания по организации СРС

11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки

самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм,

проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

- научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

- во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

- готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции

следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Защита прав потребителей

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-10	УК-10. 1. применять действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности	Знать: 3.1. Действующие антикоррупционные нормы и практику их применения в области реализации потребительских прав.	Не знает действующие антикоррупционные нормы и практику их применения в области реализации потребительских прав.	Знает отдельные положения действующих антикоррупционных норм и практики их применения в области реализации потребительских прав.	Знает действующие антикоррупционные нормы и практику их применения в области реализации потребительских прав. При воспроизводстве полученных знаний допускает незначительные ошибки.	Хорошо знает действующие антикоррупционные нормы и практику их применения в области реализации потребительских прав.
		Уметь: У.1. Применять указанные нормы в целях пресечения нарушения нарушения потребительских прав граждан.	Не умеет применять указанные нормы в целях пресечения нарушения нарушения потребительских прав граждан.	Умеет применять отдельные указанные нормы в целях пресечения нарушения нарушения потребительских прав граждан, допуская при этом грубые ошибки.	Умеет применять указанные нормы в целях пресечения нарушения нарушения потребительских прав граждан, допуская при этом незначительные ошибки.	Умеет применять указанные нормы в целях пресечения нарушения нарушения потребительских прав граждан.
		Владеть: В.1. Навыками применения административной и судебной практики применения антикоррупционных норм права в области защиты прав потребителей.	Не владеет навыками применения административной и судебной практики применения антикоррупционных норм права в области защиты прав потребителей.	Владеет отдельными навыками применения административной и судебной практики применения антикоррупционных норм права в области защиты прав потребителей, допуская при этом ошибки..	Владеет навыками применения административной и судебной практики применения антикоррупционных норм права в области защиты прав потребителей, допуская при этом незначительные ошибки.	Владеет навыками применения административной и судебной практики применения антикоррупционных норм права в области защиты прав потребителей.
	УК-10. 2. применять	Знать:	Не знает способы профилактики коррупции	Знает некоторые способы профилактики коррупции и	Знает способы профилактики коррупции и	Знает способы профилактики

	способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней	3.2. Способы профилактики коррупции и практику их использования в сфере реализации потребительских прав.	и практику их использования в сфере реализации потребительских прав.	практику их использования в сфере реализации потребительских прав. При их воспроизведении допускает грубые ошибки.	практику их использования в сфере реализации потребительских прав. При их воспроизведении допускает незначительные ошибки.	коррупции и практику их использования в сфере реализации потребительских прав.
		Уметь: У.2. Использовать указанные способы в целях недопущения нарушения потребительских прав граждан.	Не умеет использовать указанные способы в целях недопущения нарушения потребительских прав граждан.	Умеет использовать некоторые указанные способы в целях недопущения нарушения потребительских прав граждан.	Умеет использовать указанные способы в целях недопущения нарушения потребительских прав граждан, допуская при этом незначительные ошибки.	Умеет использовать указанные способы в целях недопущения нарушения потребительских прав граждан.
		Владеть: В.2. Навыками противодействия коррупции в области защиты прав потребителей.	Не владеет навыками противодействия коррупции в области защиты прав потребителей.	Владеет отдельными навыками противодействия коррупции в области защиты прав потребителей, допуская при этом ошибки.	Владеет навыками противодействия коррупции в области защиты прав потребителей, допуская при этом незначительные ошибки.	Владеет навыками противодействия коррупции в области защиты прав потребителей.
	УК-10. 3. Правильно толковать гражданско-правовые термины, используемые в антикоррупционном законодательстве; давать оценку коррупционному поведению	Знать: 3.3. базовую терминологию, применяемую в области реализации и защиты прав потребителей.	Не знает базовую терминологию, применяемую в области реализации и защиты прав потребителей.	Знает отдельные базовые термины, применяемые в области реализации и защиты прав потребителей.	Знает базовую терминологию, применяемую в области реализации и защиты прав потребителей. При их воспроизведении допускает незначительные ошибки.	Знает базовую терминологию, применяемую в области реализации и защиты прав потребителей.
		Уметь: У.3. Правильно воспроизводить определения ключевых терминов правовых институтов по защите прав потребителей.	Не умеет правильно воспроизводить определения ключевых терминов правовых институтов по защите прав потребителей.	Умеет правильно воспроизводить отдельные ключевых терминов правовых институтов по защите прав потребителей.	Умеет правильно воспроизводить определения ключевых терминов правовых институтов по защите прав потребителей, допуская незначительные ошибки.	Умеет правильно воспроизводить определения ключевых терминов правовых институтов по защите прав потребителей.

		Владеть: В.3. Навыками проведения анализа и оценки поведения участников отношений, возникающих в сфере реализации и защиты прав потребителей, имеющего признаки коррупции.	Не владеет навыками проведения анализа и оценки поведения участников отношений, возникающих в сфере реализации и защиты прав потребителей, имеющего признаки коррупции.	Владеет отдельными навыками проведения анализа и оценки поведения участников отношений, возникающих в сфере реализации и защиты прав потребителей, имеющего признаки коррупции.	Владеет навыками проведения анализа и оценки поведения участников отношений, возникающих в сфере реализации и защиты прав потребителей, имеющего признаки коррупции, допуская при этом незначительные ошибки.	Владеет навыками проведения анализа и оценки поведения участников отношений, возникающих в сфере реализации и защиты прав потребителей, имеющего признаки коррупции.
УК-10. 4. Формировать навыки выявления признаков коррупционного поведения, проявлять нетерпимость к коррупционному поведению		Знать: 3.4. Признаки коррупционного поведения, практику их выявления, т.ч. в области реализации и защиты потребительских прав граждан.	Не знает признаков коррупционного поведения, практику их выявления, т.ч. в области реализации и защиты потребительских прав граждан.	Знает некоторые признаки коррупционного поведения, практику их выявления, т.ч. в области реализации и защиты потребительских прав граждан.	Знает признаки коррупционного поведения, практику их выявления, т.ч. в области реализации и защиты потребительских прав граждан. При воспроизводстве полученных знаний допускает незначительные ошибки.	Знает признаки коррупционного поведения, практику их выявления, т.ч. в области реализации и защиты потребительских прав граждан.
		Уметь: У.4. принимать установленные законодательством меры по пресечению поведения, имеющего признаки коррупции.	Не умеет принимать установленные законодательством меры по пресечению поведения, имеющего признаки коррупции.	Умеет принимать отдельные установленные законодательством меры по пресечению поведения, имеющего признаки коррупции.	Умеет принимать установленные законодательством меры по пресечению поведения, имеющего признаки коррупции, при этом допуская незначительные ошибки.	Умеет принимать установленные законодательством меры по пресечению поведения, имеющего признаки коррупции.
		Владеть: В.4. Навыками выявления признаков коррупционного поведения в области реализации и защиты потребительских	Не владеет навыками выявления признаков коррупционного поведения в области реализации и защиты потребительских прав и принятия необходимых мер по их пресечению.	Владеет отдельными навыками выявления признаков коррупционного поведения в области реализации и защиты потребительских прав и принятия необходимых мер по их пресечению.	Владеет навыками выявления признаков коррупционного поведения в области реализации и защиты потребительских прав и принятия необходимых мер по их пресечению. При этом	Владеет навыками выявления признаков коррупционного поведения в области реализации и защиты потребительских прав и принятия необходимых мер по их пресечению.

		прав и принятии необходимых мер по их пресечению.			допускает незначительные ошибки.	
ПКС-1	ПКС-1.1. применять основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей, возникающих в процессе предоставления информации о потребностях организации в персонале, в процессе поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности	Знать: 3.5. Цели и задачи, принципы и направления, формы и методы правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей.	Не знает цели и задачи, принципы и направления, формы и методы правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей.	Знает цели и задачи, принципы и направления, формы и методы правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей. При воспроизводстве полученных знаний допускает грубые ошибки.	Знает цели и задачи, принципы и направления, формы и методы правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей. При воспроизводстве полученных знаний допускает незначительные ошибки.	Хорошо знает цели и задачи, принципы и направления, формы и методы правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей.
		Уметь: У.5. Правильно оценивать актуальность и перечень информации, необходимой для решения вопросов, связанных с обеспечением организаций необходимыми кадрами.	Не умеет правильно оценивать актуальность и перечень информации, необходимой для решения вопросов, связанных с обеспечением организаций необходимыми кадрами.	Умеет оценивать актуальность и перечень информации, необходимой для решения вопросов, связанных с обеспечением организаций необходимыми кадрами. Допускает при этом грубые ошибки.	Умеет правильно оценивать актуальность и перечень информации, необходимой для решения вопросов, связанных с обеспечением организаций необходимыми кадрами. При этом допускает незначительные ошибки.	Умеет правильно оценивать актуальность и перечень информации, необходимой для решения вопросов, связанных с обеспечением организаций необходимыми кадрами.
		Владеть: В.5. Навыками поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности с учетом потребностей организаций.	Не владеет навыками поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности с учетом потребностей организаций.	Владеет отдельными навыками поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности с учетом потребностей организаций.	Владеет навыками поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности с учетом потребностей организаций, допуская при этом незначительные ошибки.	Владеет навыками поиска и привлечения кандидатов на вакантные должности с учетом потребностей организаций.
	ПКС-1.6. осуществлять администрирование	Знать: 3.6. Порядок документального	Не знает порядок документального обеспечения и оформления	Знает отдельные положения порядка документального обеспечения и оформления	Знает порядок документального обеспечения и оформления	Знает порядок документального обеспечения и

	ание и документационное сопровождение процессов поиска и привлечения кандидатов с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	обеспечения и оформления управленческих процессов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	управленческих процессов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	управленческих процессов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	управленческих процессов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности. При воспроизводстве полученных знаний допускает незначительные ошибки.	оформления управленческих процессов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.
	Уметь: У.6. Использовать нормы законодательства о защите прав потребителей в целях управления процессами, связанными с поиском и привлечением кандидатов с учетом потребностей организации.	Не умеет использовать нормы законодательства о защите прав потребителей в целях управления процессами, связанными с поиском и привлечением кандидатов с учетом потребностей организации.	Умеет использовать некоторые нормы законодательства о защите прав потребителей в целях управления процессами, связанными с поиском и привлечением кандидатов с учетом потребностей организации.	Умеет использовать нормы законодательства о защите прав потребителей в целях управления процессами, связанными с поиском и привлечением кандидатов с учетом потребностей организации. Допускает при этом незначительные ошибки.	Умеет использовать нормы законодательства о защите прав потребителей в целях управления процессами, связанными с поиском и привлечением кандидатов с учетом потребностей организации.	
	Владеть: В.6. Навыками оформления соответствующих документов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	Не владеет навыками оформления соответствующих документов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	Владеет отдельными навыками оформления соответствующих документов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	Владеет навыками оформления соответствующих документов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности. При этом допускает незначительные ошибки.	Владеет навыками оформления соответствующих документов, связанных с поиском и привлечением кандидатов на вакантные должности.	

КАРТА

обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: **Защита прав потребителей**Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**Направленность: **Кадровый и правовой сервис в отрасли**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/467811	ЭР	25	100	+
2	Горбашко, Елена Анатольевна. Управление качеством: учебник для академического бакалавриата [Текст]: Учебник/Е.А. Горбашко. — 3-е изд., пер.и доп. — Электрон.дан.col.- М: Издательство Юрайт, 2018. — 352 с.	ЭР	25	100	+
3	Иванова, Е. В. Гражданское право. Особенная часть : учебник и практикум для вузов / Е. В. Разумовская. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11794-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450560	ЭР	25	100	+
4	Пластинина, Наталия Вячеславовна. Дистанционные покупки. Порядок приобретения товаров и юридическая защита потребителей (2-е издание) [Электронный ресурс]/Пластинина Н.В. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 158 с.	ЭР	25	100	+
5	Гражданское право России. Практикум : учебное пособие для вузов / А. Я. Рыженков, А. П. Анисимов, М. Ю. Козлова, А. Ю. Чикильдина ; под общей редакцией А. Я. Рыженкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02830-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450411	ЭР	25	100	+
6	Кусков, Алексей Сергеевич. Потребительское право. Практикум: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры [Текст]: Учебное пособие/ А.С. Кусков. - . - Электрон.дан.col.- М:Издательство Юрайт, 2018. — 309 с.	ЭР	25	100	+

7	Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/180302	ЭР	25	100	+
---	---	----	----	-----	---

*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

Заведующий кафедрой _____ Е. А. Корякина

« 30 » 08 2021 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова

« 30 » 08 2021 г.

М.П. _____

