

БАРНАУЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ТЕХНИКУМ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2021г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

укрупненная группа **38.00.00 Экономика и управление**

Разработчик:

Гущина М.С., преподаватель, Почетный работник СПО

Рассмотрено на заседании ПЦК
коммерции и товароведения
протокол № _____
от «____» _____ 2021 г.

Председатель ПЦК
_____ М.С.Гущина

Рекомендована методическим
советом техникума
протокол № _____
от «____» _____ 2021 г.

Председатель методического
совета
_____ О.А.Товпышка

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям) базовой подготовки, укрупненная группа 38.00.00 Экономика и управление

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в программах повышения квалификации специалистов на базе среднего профессионального образования и профессиональной переподготовке специалистов по образовательным программам техникума.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный цикл ППССЗ СПО (общепрофессиональная дисциплина)

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать необходимые нормативные правовые акты;
- осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с действующим законодательством;
- решать торговые ситуации по обмену и возврату товаров;
- оформлять претензию на обмен и возврат товаров;
- осуществлять и документально оформлять обмен и возврат товаров, купленных в розничной торговой сети;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- структуру и содержание Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- обязанности менеджера по обеспечению покупателя необходимой и достоверной информацией о свойствах и качестве товаров;
- последствия продажи товаров ненадлежащего качества;
- права потребителя на обмен товаров надлежащего качества;
- ответственность продавца за нарушение прав потребителей;
- правила продажи отдельных видов продовольственных товаров;
- правила продажи отдельных видов непродовольственных товаров;
- примерные правила работы предприятий розничной торговли;
- государственную и общественную защиту прав потребителей.

Формируемые компетенции:

ПК 1.1. Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК 1.3. Принимать товары по количеству и качеству.

ПК 1.6. Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.

ПК 1.7. Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Логически верно, аргументированно и ясно излагать устную и письменную речь.

ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **72** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **48** часов;

самостоятельной работы обучающегося **24** часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Защита прав потребителей

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Законодательство о защите прав потребителей		51
Тема 1.1. Законодательство о защите прав потребителей	Содержание учебного материала	51
	1. История становления правового регулирования в области защиты прав потребителей. Понятие «потребитель». Покупательское поведение. Стиль потребления. Типы потребителей.	2
	2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Основные понятия и категории Закона РФ «О защите прав потребителей.	2

3.	Источники информации для потребителей. Обязанности продавца по обеспечению покупателя необходимой и достоверной информацией о свойствах и качестве товаров;	2
4.	Основные права потребителей. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества; права потребителя на обмен товаров надлежащего качества. Сроки обмена товаров.	2
5.	Правила продажи отдельных видов продовольственных товаров. Особенности продажи алкогольной продукции. Правила продажи отдельных видов непродовольственных товаров.	2
6.	Примерные правила работы предприятий розничной торговли.	2
Практические занятия		22
1.	Отработка навыков работы с нормативными документами при решении практических ситуаций. Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».	2
2.	Решение профессиональных задач «Информация об изготовителе/продавце»	2
3.	Решение профессиональных задач «Информация на упаковке товара»	2
4.	Решение профессиональных задач «Последствия продажи товара ненадлежащего качества»	2
5.	Решение профессиональных задач «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества»	2
6.	Решение профессиональных задач «Компенсация морального вреда»	2
7.	Решение профессиональных задач «Дистанционный способ продажи товаров»	2
8.	Решение профессиональных задач «Экспертиза товаров и услуг»	2
9.	Отработка навыков работы с нормативными документами при решении практических ситуаций. «Правила продажи отдельных видов товаров».	2
10.	Решение профессиональных задач «Правила продажи отдельных видов товаров»	2
11.	Решение ситуаций по соблюдению правил работы предприятий розничной торговли.	2
Самостоятельная работа обучающихся		17
Подготовка сообщений по темам:		
1.	История становления правового регулирования в области защиты прав потребителей	3
2.	Проблемы потребительского выбора.	2
3.	Потребительское тестирование	2
4.	Особенности дистанционного способа продажи товаров	4
	Решение профессиональных задач.	4
Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы		
Раздел 2. Государственная и общественная защита прав потребителей		21

Тема 2.1. Государственная и общественная защита прав потребителей	Содержание учебного материала		21
	1	Понятие государственной защиты прав потребителей.	2
	2	Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Правовое положение общественных объединений потребителей (ассоциации, союзов).	2
	3	Защита интересов неопределенного круга потребителей.	2
	4	Понятие судебной защиты прав потребителей.	2
	Практические занятия		6
	Оформление претензий.		2
	Оформление исковых заявлений.		2
	Решение профессиональных задач «Ответственность продавца за нарушения потребительского законодательства»		2
	Самостоятельная работа обучающихся		7
	Подготовка сообщений по темам:		
	1. Роль государства в защите прав потребителей		1
	2. Общественные организации потребителей		2
	3. Защита интересов неопределенного круга потребителей		
Решение профессиональных задач.			
Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, выполнение заданий практической работы, оформление практической работы.		2	
		2	
Всего:			72

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета организации коммерческой деятельности и логистики; лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

Организации коммерческой деятельности и логистики

- рабочие места по количеству обучающихся;
- учебно-методические материалы;
- справочная, нормативная документация;
- образцы документов.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности

- компьютеры, принтер, проектор, программное обеспечение;
- электронные презентационные материалы;
- комплект учебно-методической документации.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов

**Перечень рекомендуемых учебных изданий,
Интернет-ресурсов, дополнительной литературы для подготовки и выполнения
практических занятий**

Законодательные и нормативные акты в действующей редакции:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей», введенный в действие Постановлением Верховного Совета РФ от 7 февраля 1992г. №2300/1-1 .
2. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», от 28 декабря 2009года №381-ФЗ
3. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи от 31 декабря 2020 г. N 2463.
4. ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения
5. ГОСТ Р 51304-2009 Услуги торговли

Основные источники:

1. Гущина, К. О. Права потребителя при покупке товаров и оказании услуг [Текст] : практич. пособие / К. О. Гущина. – М. : ИТК "Дашков и Ко", 2018. - 212 с.
2. Иванов Г.Г. Организация торговли (торговой деятельности) [Электронный ресурс] : учебник / Г. Г. Иванов. – Москва : КноРус, 2021. – 222 с. – Book.ru
3. Памбухчиянц, О. В. Организация торговли [Текст] : учебник / О. В. Памбухчиянц. - М. : ИТК "Дашков и Ко", 2019, 20. - 296 с.
4. Памбухчиянц, О. В. Основы коммерческой деятельности [Текст] : учебник / О. В. Памбухчиянц. - М. : ИТК "Дашков и Ко", 2019. - 284 с. : ил.

Дополнительные источники:

1. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Г. И. Беляков. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2017. — 404 с.
2. Боброва, О. С. Организация коммерческой деятельности [Электронный ресурс] : учебник и практикум / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. - М. : Юрайт, 2019. - 330 с. – ЭБС Юрайт.
3. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] // Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник / Е. А. Горбашко. - М : Юрайт, 2020. - С. 233-241.–ЭБС «Юрайт».

Интернет ресурсы

1. [www, gsen.ru](http://www.gsen.ru) - сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
2. www.garant.ru - справочно - правовая система Гарант;
3. www.consultant.ru- справочно - правовая система Консультант Плюс.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, устных, письменных опросов, а также выполнения обучающимися заданий для самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
соблюдать требования законодательства в сфере защиты прав потребителей;	Защита практической работы
решать торговые ситуации по обмену и возврату товаров;	Защита практической работы
оформлять претензию на обмен и возврат товаров;	Защита практической работы
осуществлять и документально оформлять обмен и возврат товаров, купленных в розничной торговой сети;	Защита практической работы
Знания:	

структуру и содержание Закона РФ «О защите прав потребителей»;	тестирование
обязанности продавца по обеспечению покупателя необходимой и достоверной информацией о свойствах и качестве товаров;	тестирование
последствия продажи товаров ненадлежащего качества;	тестирование
права потребителя на обмен товаров надлежащего качества;	тестирование
ответственность продавца за нарушение прав потребителей;	тестирование
правила продажи отдельных видов продовольственных товаров;	тестирование
правила продажи отдельных видов непродовольственных товаров;	тестирование
примерные правила работы предприятий розничной торговли;	тестирование
государственную и общественную защиту прав потребителей.	тестирование

Разработчик (составитель):

_____ Гущина М.С. преподаватель