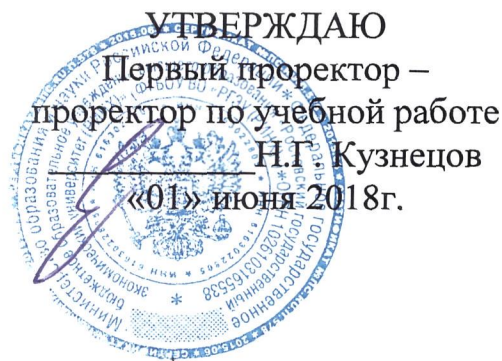


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: ректор  
Дата подписания: 19.04.2021 14:47:12  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4c8e1f6c1706a4d38

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



Рабочая программа дисциплины  
**Законодательные основы защиты прав  
потребителей**

по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02  
"Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в сфере  
быта и услуг"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону  
2018 г.

КАФЕДРА **Товароведение и управление качеством****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Лабораторные	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

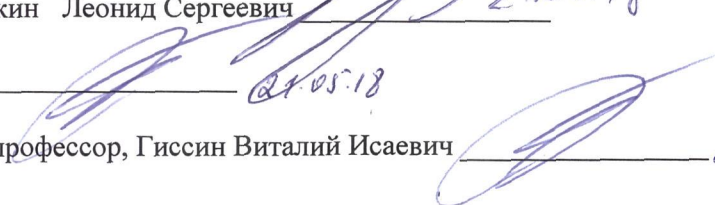
**ОСНОВАНИЕ**

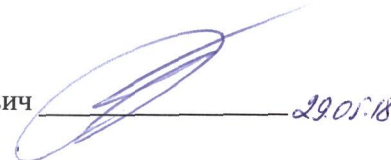
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 "Управление качеством"(уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 09.02.2016г. №92)


Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02 "Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в сфере быта и услуг"

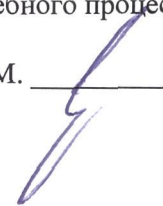
Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.с.-х.н., доцент, Маркин Леонид Сергеевич  29.05.18

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор В.И. Гиссин  29.05.18

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Исаевич  29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В.  30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.  31.05.18

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., профессор В.И. Гиссин \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.с.-х.н., доцент, Маркин Леонид Сергеевич \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., профессор В.И. Гиссин \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.с.-х.н., доцент, Маркин Леонид Сергеевич \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор В.И. Гиссин \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.с.-х.н., доцент, Маркин Леонид Сергеевич \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. \_\_\_\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор В.И. Гиссин \_\_\_\_\_

Программу составил(и): к.с.-х.н., доцент, Маркин Леонид Сергеевич \_\_\_\_\_

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели освоения дисциплины: дать студентам базовые, основополагающие знания в области защиты прав потребителей как важнейшей составляющей правового регулирования отношений между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами), способствовать развитию у будущих бакалавров профессиональных знаний, умений и прав, достаточных и необходимых для успешной работы в различных сферах экономики.
1.2	Задачи: федеральные законы; нормативные документы в области защиты прав потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Методы и средства измерений, испытаний и контроля
2.1.3	Метрология и сертификация
2.1.4	Основы товароведения
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Безопасность товаров и услуг
2.2.2	Защита интеллектуальной собственности и патентоведение
2.2.3	Идентификация и определение фальсификации товаров
2.2.4	Правоведение

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
<b>ОК-4:</b>	<b>способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</b>
<b>Знать:</b>	федеральные законы; нормативные документы в области защиты прав потребителей;
<b>Уметь:</b>	формировать требования потребителей
<b>Владеть:</b>	навыками работы с нормативной документацией;
<b>ПК-22:</b>	<b>способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности</b>
<b>Знать:</b>	Основы ведения и требования к качеству документации
<b>Уметь:</b>	Создавать систему обеспечения качества документации
<b>Владеть:</b>	навыками ведения и контроля документации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. 1 « Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг и его реализация »						

1.1	<p>Тема 1. Развитие правового регулирования защиты прав потребителей.</p> <p>Защита прав потребителей до принятия специального законодательства.</p> <p>Принятие специального законодательства о защите прав потребителей (1991-1994 гг.). Практика применения Закона РФ «О защите прав потребителей». Соотношение ГК РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей». Понятие законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Структура законодательства о защите прав потребителей. Круг лиц, на которых распространяется законодательство о защите прав потребителей.</p> <p>/Лек/</p>	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.2	<p>Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг.</p> <p>Органы, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров, работ, услуг. Понятие качества товара, работы, услуги. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Нормативные документы по стандартизации. Обязанности изготовителя (исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (результата выполненной работы, оказанной услуги).</p> <p>/Лек/</p>	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	2	
1.3	<p>Тема 1. Развитие правового регулирования защиты прав потребителей.</p> <p>Защита прав потребителей до принятия специального законодательства.</p> <p>Принятие специального законодательства о защите прав потребителей (1991-1994 гг.) /Пр/</p>	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.4	<p>Практика применения Закона РФ «О защите прав потребителей».</p> <p>Соотношение ГК РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей». Понятие законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Структура законодательства о защите прав потребителей /Лаб/</p>	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
1.5	<p>Тема 2. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг.</p> <p>Право потребителя на обмен товара надлежащего качества /Пр/</p>	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	

1.6	Нормативные документы по стандартизации. Обязанности изготовителя (исполнителя) по обеспечению надлежащего качества товара (результата выполненной работы, оказанной услуги). /Лаб/	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. 2 « Защита прав потребителей»</b>							
2.1	Тема 3 Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг /Лек/	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	4	
2.2	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Сроки выполнения работ и оказания услуг. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ и оказания услуг. Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ и оказания услуг. Права потребителей в случае обнаружения недостатков выполненной работы, оказанной услуги /Лек/	5	6	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	4	
2.3	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Сроки выполнения работ и оказания услуг /Пр/	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
2.4	. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ и оказания услуг. Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ и оказания услуг /Лаб/	5	4	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
2.5	Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ и оказания услуг. Права потребителей в случае обнаружения недостатков выполненной работы, оказанной услуги /Пр/	5	6	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
2.6	Права потребителей в случае обнаружения недостатков выполненной работы, оказанной услуги Имущественная ответственность за нарушение исполнителем срока выполнения работ и оказания услуг. /Лаб/	5	6	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
2.7	Тема 1 «Государственная и общественная защита прав потребителей» Тема 2 «Судебная защита прав потребителей» Тема 3 «Защита прав потребителей средствами антимонопольного законодательства» Тема 4 «Государственное регулирование производства и оборота алкогольной продукции» Тема 5 «Жилищно-коммунальная реформа и защита прав потребителя» /Ср/	5	54	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	

2.8	/Экзамен/	5	36	ОК-4 ПК-22	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
-----	-----------	---	----	------------	---	---	--

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок.
3. Безопасность товара (работы, услуги).
4. Понятие информации необходимой и достоверной.
5. Режим работы продавца (исполнителя).
6. Требования к информации о продуктах питания.
7. Моральный вред. Компенсация морального вреда потребителю.
8. Судебная защита прав потребителей.
9. Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
10. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
11. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
12. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
13. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
14. Сроки устранения недостатков выполненной работы.
15. Смета на выполнение работы (оказание услуги).
16. Выполнение работы из материала исполнителя.
17. Выполнение работы из материала потребителя.
18. Оказание услуг в парикмахерской.
19. Выполнение работ по ремонту и изготовление ювелирных изделий.
20. Договор о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели.
21. Ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, головных уборов.
22. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).
23. Федеральный антимонопольный орган. Его полномочия в области защиты прав потребителей
24. Полномочия федеральных органов исполнительной власти.
25. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
26. Защита интересов неопределенного круга потребителей.
27. Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя.
28. Понятие продавца товаров.

30. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.
<b>5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля</b>
Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Нефедьев Е. А.	Торговое право	Москва: б.и., 1917	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Булатецкий Ю. Е.	Торговое право: Учеб. пособие	М.: МЦФЭП, 2004	49
Л1.3	Калачев С. Л.	Теоретические основы товароведения и экспертизы: учеб. для бакалавров	М.: Юрайт, 2012	50
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Кривошеина С. К.	Законодательные основы правового регулирования сферы социального обеспечения в Российской Федерации	Москва: Лаборатория книги, 2010	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Булатецкий Ю. Е.	Потребительское право: курс лекций	М.: НОРМА, 2013	15
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Официальный сайт РИА «Стандарты и качество» <a href="http://www.stq.ru/stq/detail.php">http://www.stq.ru/stq/detail.php</a>			
Э2	Портал Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии – законодательного органа в области стандартизации и сертификации <a href="http://www.gost.ru/wps/portall/pages/directions/techreg?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/gost/GOSTRU">http://www.gost.ru/wps/portall/pages/directions/techreg?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/gost/GOSTRU</a>			
<b>6.3. Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1	Microsoft Office			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.4.1	Консультант +			

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными программными средствами и выходом в Интернет.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины	



Приложение 1

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры Ти УК

\_\_\_\_\_  
Протокол № 10 от «21» мая 2018г.  
Зав.кафедрой Гиссин В.И.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО**

**Б1.В.ДВ.02.02 Законодательные основы защиты прав потребителей**

Направление подготовки

27.03.02 «Управление качеством»

Профили

27.03.02.03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

Маркин Л.С., к.с.-х.н., доцент

Ростов-на-Дону, 2018

## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	5
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	8

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

## 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-4 – способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности			
З: федеральные законы; нормативные документы в области материально-технического обеспечения торговых предприятий; цели, задачи, объекты, субъекты, средства, методы, правовую базу технического регулирования.	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, дать определение	грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, изложенный материал фактически верен, ответы на заданные вопросы точные и подкреплены примерами;  полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	тест  решение задач
У: разрабатывать нормативные документы; оформлять документы для целей защиты прав потребителей.	применять, различать, обсуждать в деталях, выделять, привести примеры	правильно сформированы ответы на поставленные задания; умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет;  грамотное и логически стройное представление материала при ответе, представленный материал фактически верен, подкреплен табличными и графическими данными.	тест  решение задач

<p>В: навыками работы с нормативной документацией; навыками работы с документами, защиты прав потребителей; представлением о методах решения проблем повышения качества сырья и готовой продукции; о научных подходах управления качеством продукции; о хозяйственном механизме работы предприятия.</p>	<p>анализировать, проверять, обосновать, аргументировать, решать задачу, осуществлять оценку</p>	<p>правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, объем выполненной работы, соответствие реферата требованиям; представленный материал фактически верен, подкреплен табличными и графическими данными;</p>	<p>тест</p>
<p>ПК-22- Способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности</p>			
<p>З: документацию по обеспечению качества и контролю</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, дать определение</p>	<p>грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, изложенный материал фактически верен, ответы на заданные вопросы точные и подкреплены примерами;</p> <p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;</p>	<p>тест</p>
<p>У: вести документацию и контролировать ее качество</p>	<p>применять, различать, обсуждать в деталях, выделять, привести примеры</p>	<p>правильно сформированы ответы на поставленные задания;</p> <p>умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет;</p> <p>грамотное и логически стройное представление материала при ответе, представленный материал фактически верен,</p>	<p>тест</p>

В: навыками контроля качества документации	анализировать, проверять, обосновать, аргументировать, решать задачу, осуществлять оценку	правильно сформированы ответы на поставленные задания; целенаправленность поиска и отбора информации, объем выполненной работы, соответствие реферата требованиям; представленный материал фактически верен, подкреплён табличными и графическими данными;	тест
--	---	--	------

## 2.2 Шкалы оценивания:

Контроль успеваемости осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

## 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Товароведение и управление качеством  
(наименование кафедры)

### Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

№	Типовые задания, контрольные работы, тесты и другие методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций (демонстрационный вариант, <u>не более 2 заданий одного типа</u> )
1.	<p>Тесты (разрабатываются по темам (модулям) дисциплины) (<u>не более 2 тестовых вопросов</u>)</p> <p>1. Период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению</p> <p>А) срок хранения Б) срок годности</p>

	<p>В) срок реализации</p> <p>Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество.</p> <p>1. Показатель качества услуги.</p> <p>2. Уровень качества услуги.</p> <p>3. Свойство услуги.</p> <p>4. Качество услуги</p>
2.	<p><i>Практические задания, задачи (<u>не более 2 заданий</u>)</i></p> <p>Задача № 2.</p> <p>Гражданка Иванова приобрела в Архангельском универмаге бриллиантовый гарнитур из кольца и перстня. В результате примерки в домашних условиях выяснилось, что данное украшение не подходит по размеру и не гармонирует с другими имеющимися у нее украшениями, т.е. не составляет единого ансамбля с уже имеющимися у нее драгоценностями. На следующий день после покупки она со ссылкой на статью 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» предъявила претензию универмагу с требованием заменить гарнитур на другой аналогичной стоимости. Администрация универмага отказала удовлетворить это требование потребителя.</p> <p>Вопрос: Правомерны ли действия администрации?.</p>
3.	<p><i>Типовые компетентностно-ориентированные профессиональные задачи (<u>не более 2 задач</u>)</i></p> <p>Задача № 1.</p> <p>Гражданин Пахомов обратился с иском к авиакомпании «Архангельские воздушные линии», потребовав выплатить неустойку за задержку рейса на 10 часов по вине перевозчика в размере 3-х процентов стоимости авиабилета за каждый час просрочки времени вылета на основании пункта 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», определив цену иска в размере 3000 рублей. Суд удовлетворил это требование частично.</p> <p>Вопрос: каким правовым актом регулируется данный вид отношений? Определите размер неустойки, назначенной к выплате судом</p>

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.**

### **Вопросы к экзамену**

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок.
3. Безопасность товара (работы, услуги).
4. Понятие информации необходимой и достоверной.
5. Режим работы продавца (исполнителя).
6. Требования к информации о продуктах питания.
7. Моральный вред. Компенсация морального вреда потребителю.
8. Судебная защита прав потребителей.
9. Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества.
10. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
11. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
12. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
13. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
14. Сроки устранения недостатков выполненной работы.
15. Смета на выполнение работы (оказание услуги).

16. Выполнение работы из материала исполнителя.
17. Выполнение работы из материала потребителя.
18. Оказание услуг в парикмахерской.
19. Выполнение работ по ремонту и изготовление ювелирных изделий.
20. Договор о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели.
21. Ремонт и пошив швейных, меховых, кожаных изделий, головных уборов.
22. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).
23. Федеральный антимонопольный орган. Его полномочия в области защиты прав потребителей
24. Полномочия федеральных органов исполнительной власти.
25. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
26. Защита интересов неопределенного круга потребителей.
27. Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя.
28. Понятие продавца товаров.
29. Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров.
30. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.

Составитель \_\_\_\_\_ Маркин Л.С.  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Товароведения и Управление качеством

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

по дисциплине Законодательные основы защиты прав потребителей

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.
2. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг).

Составитель \_\_\_\_\_ Маркин Л.С.  
(подпись)

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Гиссин В.И.  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Примечание \* Практическая(ое) задача/задание включается по усмотрению преподавателя.

К комплексу экзаменационных билетов прилагаются разработанные преподавателем и утвержденные на заседании кафедры критерии оценивания по дисциплине.

Критерии оценивания:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры «Товароведение и  
управление качеством»  
Протокол № 10 от «21» 05 2018 г.  
Зав.кафедрой \_\_\_\_\_ Гиссин В.И.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.02.02 Законодательные основы защиты прав потребителей**

Направление подготовки

27.03.02 «Управление качеством»

Профили

27.03.02.03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

Маркин Л.С., к.с.-х.н., доцент

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины Законодательные основы защиты прав потребителей адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению 27.03.02 «Управление качеством» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются компьютерные информационные технологии в профессиональной деятельности товароведа, программное обеспечение персонального компьютера, компьютерные технологии обработки информации на основе использования баз данных, рынок делового программного обеспечения, средства компьютерных технологий информационного обслуживания, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки применения программы для создания и проведения презентаций Microsoft Office Power Point, табличного редактора Microsoft Excel, текстового процессора Microsoft Word, современных информационных систем учета.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованное преподавателем

при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем обучающийся может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены обучающимися в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных источников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных занятий.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/>. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.