

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.ДВ.01.02 Защита прав потребителей**

**38.04.01 Экономика**

Экономическое и правовое обеспечение бизнеса

магистр

очная

## 1. Цель дисциплины

формирование у студентов понимания отношений, складывающихся в сфере потребительского рынка, и роли государства в организации этих отношений на принципах общественной эффективности и добросовестности в отношениях с властными структурами, конкурентами и потребителями; формирование знаний, умений, навыков и компетенций в области правового регулирования и хозяйственной практики конкурентных отношений и защиты прав потребителей.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-3 Способен анализировать состояние рыночной среды и оценивать ее влияние на текущий и перспективный спрос и предложение, осуществлять продвижение товаров и услуг, оценивать состояние конкурентной среды, прогнозировать развитие рыночной ситуации в соответствии с действующим антимонопольным законодательством	ПК-3.1 Владеет методами сбора, обработки и анализа первичной и вторичной информации из разных источников о состоянии спроса и предложения продуктов и услуг, мониторинга конкурентной среды	<b>знает</b> – методов сбора, обработки и анализа первичной и вторичной информации из разных источников о состоянии спроса и предложения продуктов и услуг, мониторинга способов и методов предоставления услуг и соблюдения прав потребителей <b>умеет</b> – применять методы сбора, обработки и анализа первичной и вторичной информации из разных источников о состоянии спроса и предложения продуктов и услуг, и мониторинга методов предоставления услуг и соблюдения прав потребителей <b>владеет навыками</b> – применения методов сбора, обработки и анализа первичной и вторичной информации из разных источников о состоянии спроса и предложения продуктов и услуг, и мониторинга методов предоставления услуг и соблюдения прав потребителей
ПК-3 Способен анализировать состояние рыночной среды и оценивать ее влияние на текущий и перспективный спрос и предложение, осуществлять продвижение товаров и услуг, оценивать состояние конкурентной среды, прогнозировать развитие рыночной ситуации в соответствии с действующим антимонопольным законодательством	ПК-3.2 Способен проводить анализ клиентов (сегментация, профиль, потребности и т.д.), каналов сбыта, разрабатывать рекомендации по продвижению продукции и услуг на рынок, в области продуктовой, ценовой и сбытовой политики на целевых рынках с учетом действующего антимонопольного законодательства	<b>знает</b> – действующего законодательство о защите прав потребителей в целях проведения анализа клиентов (сегментация, профиль, потребности и т.д.), каналов сбыта, разрабатывать рекомендации по продвижению продукции и услуг на рынок, в области продуктовой, ценовой и сбытовой политики на целевых рынках <b>умеет</b> – проводить анализ клиентов (сегментация, профиль, потребности и т.д.), каналов сбыта, разрабатывать рекомендации по продвижению продукции и услуг на рынок, в области продуктовой, ценовой и сбытовой политики на целевых рынках с учетом

		действующего законодательства о защите прав потребителей <b>владеет навыками</b> – проведения анализа клиентов (сегментация, профиль, потребности и т.д.), каналов сбыта, разработки рекомендаций по продвижению продукции и услуг на рынок, в области продуктовой, ценовой и сбытовой политики на целевых рынках с учетом действующего антимонопольного законодательства
--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Защита прав потребителей» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в I семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Защита прав потребителей» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Для освоения дисциплины «ЗПП» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин: введение в специальность, право, безопасность жизнедеятельности, менеджмент, бухгалтерский учет и анализ, экономический анализ, институциональная экономика

Освоение дисциплины «Защита прав потребителей» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Преддипломная практика

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Стратегический маркетинг

Маркетинговая аналитика

Исследование поведения потребителей

Интернет-маркетинг

Методы изучения рынка товаров и услуг

Маркетинговые технологии в бизнесе

Экономика отраслевых рынков

Антимонопольное законодательство

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Защита прав потребителей» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
1	72/2	10	16		46		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6				

практической подготовки	10	16		46		
-------------------------	----	----	--	----	--	--

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
1	72/2			0.12			

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. ЗПП									
1.1.	Общие положения законодательства о защите прав потребителей	1	4	2	2		5	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2	
1.2.	Право потребителя на информацию	1	4	2	2		4	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2	
1.3.	КТ1	1	2		2		4	КТ 1	Тест	
1.4.	Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	1	4	2	2		5	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2	
1.5.	Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	1	4	2	2		5	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2	
1.6.	КТ 2	1	2		2		4	КТ 2	Тест	
1.7.	Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	1	3	2	1		5	Устный опрос	ПК-3.1, ПК-3.2	
1.8.	КТ 3	1	1		1		7	КТ 3	Тест	
1.9.	Промежуточная аттестация	1	2		2		7	Устный опрос, Тест		
	Промежуточная аттестация		За							
	Итого		72	10	16		46			
	Итого		72	10	16		46			

**5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий**

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка

Общие положения законодательства о защите прав потребителей	Общие положения законодательства о защите прав потребителей	2/2
Право потребителя на информацию	Право потребителя на информацию	2/2
Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	2/-
Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	2/-
Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	2/-
Итого		10

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Общие положения законодательства о защите прав потребителей	Общие положения законодательства о защите прав потребителей	Пр	2/2/2
Право потребителя на информацию	Право потребителя на информацию	Пр	2/2/2
КТ1	КТ 1	Пр	2/-/2
Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	Пр	2/-/2
Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	Пр	2/2/2
КТ 2	КТ 2	Пр	2/-/2
Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	Пр	1/-/1
КТ 3	КТ 3	Пр	1/-/1

Промежуточная аттестация		Пр	2/-/2
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Общие положения законодательства о защите прав потребителей	5
Право потребителя на информацию	4
КТ 1	4
Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	5
Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	5
КТ 2	4
Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	5
КТ 3	7

	7
Зачет	0

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Защита прав потребителей» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Защита прав потребителей».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Защита прав потребителей».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Общие положения законодательства о защите прав потребителей . Общие положения законодательства о защите прав потребителей	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1
2	Право потребителя на информацию. Право потребителя на информацию	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1
3	КТ1. КТ 1	Л1.1	Л2.1	Л3.1
4	Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1
5	Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1
6	КТ 2. КТ 2	Л1.1	Л2.1	Л3.1
7	Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг. Общие положения о защите прав потребителей при продаже товаров и оказании услуг	Л1.1	Л2.1, Л2.2	Л3.1
8	КТ 3. КТ 3	Л1.1	Л2.1	Л3.1
9	Промежуточная аттестация.	Л1.1	Л2.1	Л3.1
10	Промежуточная аттестация. Зачет	Л1.1	Л2.1	Л3.1

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Защита прав потребителей»

## 7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2	
		1	2	3	4
ПК-3.1: Владеет методами сбора, обработки и анализа первичной и вторичной информации из разных источников о состоянии спроса и предложения продуктов и услуг, мониторинга конкурентной среды	Антимонопольное законодательство			x	
	Исследование рыночной среды	x			
	Маркетинговая аналитика		x		
	Методы изучения рынка товаров и услуг			x	
	Преддипломная практика				x
	Стратегический маркетинг			x	
ПК-3.2: Способен проводить анализ клиентов (сегментация, профиль, потребности и т.д.), каналов сбыта, разрабатывать рекомендации по продвижению продукции и услуг на рынок, в области продуктовой, ценовой и сбытовой политики на целевых рынках с учетом действующего антимонопольного законодательства	Антимонопольное законодательство			x	
	Интернет-маркетинг		x		
	Исследование поведения потребителей			x	
	Маркетинговые технологии в бизнесе		x		
	Преддипломная практика				x
	Стратегический маркетинг			x	
	Экономика отраслевых рынков			x	

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Защита прав потребителей» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Защита прав потребителей» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

## Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
1 семестр			
КТ 1	Тест		0
КТ 2	Тест		0
КТ 3	Тест		0
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>0</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			70
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
1 семестр			
КТ 1	Тест	0	
КТ 2	Тест	0	
КТ 3	Тест	0	

## Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

## Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Защита прав потребителей» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязки к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно

владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Защита прав потребителей»**

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА**

1. Понятие законодательства о ЗПП. Структура, законодательства о ЗПП.
2. Законодательство о ЗПП как система нормативных актов.
3. Круг лиц на которых распространяется законодательство о ЗПП.
4. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
5. Нормативные документы по стандартизации, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг.
6. Право потребителей на безопасность товаров. Государственное обеспечение безопасности товаров, (работ, услуг);
7. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Содержание права на безопасность.

8. Сертификация товаров (работ, услуг) средство обеспечения безопасности.  
Понятие сертификации.
9. Право потребителей на информацию. Достоверность информации.
  10. Информация о товарах.
  11. Требования предъявляемые к информации о продуктах питания, требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах.
  12. Ответственность в случае непредоставления или предоставления
  13. недостоверной и неполной информации.
  14. Право потребителей на возмещение вреда причиненного вследствие
  15. недостатков товара.
  16. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего
  17. качества.
  18. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
  19. Штриховой код потребительского товара.
  20. Сущность, порядок разработки и использование товарных знаков.
  21. Государственная и общественная защита прав потребителей.
  22. Полномочия ФАС России (его территориальных органов) по ЗПП.
  23. Полномочия Росстандарта и других органов гос. управления, осуществляющих контроль за безопасностью товаров. Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов и промежуточной аттестации. Полный перечень заданий содержится в фонде оценочных средств и учебно-методическом комплексе по дисциплине «Защита прав потребителей», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

Пример задания для решения кейс-задания.

Компании Vitesse France S.AJLL. и Bork Elektronik вводили потребителей в заблуждение в отношении места производства бытовой посуды и техники Vitesse и Вогк. реализуемой компаниями на территории Российской Федерации через третьих лиц. Компании указывали на коробках, что товар производится в Германии в то время, как производство осуществлялось в Китае.

Вопрос: Какие нормы были нарушены и какое наказание соответствует данному нарушению?

Пример задания для контрольной работы

ООО «Эльдорадо» в ряде своих филиалов распространяло информацию, сравнивающую их товары с товарами, реализуемыми ООО «М.Видео Менеджмент», с использованием утверждений «Сравните наши пены» и «А у нас дешевле». Однако потребителям предлагалось сделать свой выбор, ориентируясь исключительно по пенам, без учета технических характеристик и иных потребительских свойств предлагаемых товаров, при том, что потребительские свойства продукции значительно различались.

Вопрос: К какому виду недобросовестной конкуренции относится данное нарушение. Какое наказание ему соответствует?

Пример расчетно-аналитического задания

На основании данных Федеральной государственной статистики и Ежегодных отчетов Федеральной монопольной службы подготовьте аналитическую записку о состоянии конкуренции на одном из отраслевых рынков.

1. Понятие законодательства о ЗПП. Структура, законодательства о ЗПП.
2. Законодательство о ЗПП как система нормативных актов.
3. Круг лиц на которых распространяется законодательство о ЗПП.
4. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.

5. Нормативные документы по стандартизации, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг.
6. Право потребителей на безопасность товаров. Государственное обеспечение безопасности товаров, (работ, услуг);
7. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Содержание права на безопасность.
8. Сертификация товаров (работ, услуг) средство обеспечения безопасности. Понятие сертификации.
9. Право потребителей на информацию. Достоверность информации.
10. Информация о товарах.
11. Требования предъявляемые к информации о продуктах питания, требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах.
12. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации.
14. Право потребителей на возмещение вреда причиненного вследствие недостатков товара.
15. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
16. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
17. Штриховой код потребительского товара.
18. Сущность, порядок разработки и использование товарных знаков.
19. Государственная и общественная защита прав потребителей.
20. Полномочия ФАС России (его территориальных органов) по ЗПП.
21. Полномочия Росстандарта и других органов гос. управления, осуществляющих контроль за безопасностью товаров. Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей.

Примеры для контроля знаний.

1. Покупатель купил комплект постельного белья. Данный товар не понравился членам семьи по расцветке. Имеет ли право потребитель на его обмен?
  - а Да, в течение 7 дней б Да, в течение 14 дней в Да, в день покупки г Обмену не подлежит
2. Афанасьев Д.А. приобрел телевизор корейского производства, к которому приложена инструкция по его настройке и использованию на всех иностранных языках кроме русского. Продавец предложила ему сделать перевод за 50 \$. Какое право имеет покупатель?
  - а Потребовать от продавца перевода инструкции безвозмездно б Сделать перевод за свой счет и взыскать эти деньги с продавца в Передать дело в суд о возмещении морального ущерба г Возвратить телевизор и потребовать возврата уплаченной суммы
3. Сроки обмена обуви, не подошедшей по размеру? а В день покупки
  - б В 7 -ми дневный срок в В течение 14 дней г В течение месяца
4. Сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы?
  - а В течение гарантийного срока службы
  - б По истечении гарантийного срока службы в случае выявления существенных недостатков
  - в В течение 10 лет
  - г В течение 20 дней со дня предъявления требования
5. Условия обмена непродовольственных товаров надлежащего качества на аналогичный товар?
  - а Если товар был куплен в данном магазине и это подтверждается товарным или кассовым чеком
  - б Если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства в В течение 14 дней, не считая дня покупки г В течение 20 дней, не считая дня покупки
6. Права покупателя при продаже ему товара ненадлежащего качества? а Безвозмездное устранение недостатков
  - б Уменьшение покупной цены с согласия продавца в Замены на товар аналогичной или другой марки г Расторжение договора и возврат денег.
7. Обмену не подлежат? а Постельное белье
  - б Чулки, носки в Ткани г Ковры, меха
8. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных

товаров?

а В течение 20 дней после покупки сезонных товаров б За 10 дней до наступления сезона в С момента покупки сезонных товаров г С момента наступления сезона

9. Можно ли обменять золотое кольцо на равноценное, но большего размера и в какой срок?

а Обмену и возврату не подлежит б В течение 14 дней при наличии чека магазина

в В течение 14 дней, если кольцо не было в употреблении, сохранился товарный чек г Можно, в течение 14 дней, если есть дата продажи на чеке

10. Порядок расчетов с покупателями, купившими товар ненадлежащего качества, при условии его замены. Порядок расчетов с покупателем при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки.

а При замене на аналогичный товар перерасчет цены не производится б Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, производится доплата потребителем.

9

в Если цена товара, подлежащего замене выше цены товара, предоставляемого взамен, разница выплачивается потребителю.

г Расчет производится исходя из цен на день удовлетворения требования покупателя.

11. Сроки для замены товара ненадлежащего качества со дня предъявления такого требования:

а Замена производится в 7 -дневный срок со дня предъявления требований потребителя. б В 20-дневный срок, если требуется дополнительная проверка качества. в В течение месяца, если товар для обмена отсутствует. г По договору с покупателем.

12. Срок годности выполняет следующие функции:

а Выполняет роль гарантийного срока, аналогичен ему.

б Устанавливает возможность предъявления претензий в течение срока годности. в Устанавливает срок использования товара. г Запрещает продажу товара при истечении срока годности.

13. Магазин не может устранить дефекты мебели в 2-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из -за ее отсутствия. Права потребителя в данной ситуации:

а Расторгнуть договор купли -продажи и потребовать возврата уплачиваемой суммы. б В течение месяца заменить на аналогичный товар в Купить дорогую мебель за меньшую цену с согласия продавца г Потребовать на период замены аналогичный товар для использования

14. Содержание товарного или кассового чека на товар, купленный на ярмарке а Дата продажи

б Наименование и адрес товарного предприятия в Ф.И.О. продавца г Стоимость товара

15. Информация о товаре доводится до сведения покупателя а Через различные виды маркировки

б Знаком соответствия стандарту в В лицензии изготовителя товара г В технической документации

16. Какие доброкачественные товары не подлежат обмену? а Верхний трикотаж

б Браслеты, кулоны в Ткани

г Чулочно-носочный трикотаж

17. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары? а Со дня обмена

б Со дня продажи в Со дня выпуска г Со дня эксплуатации

18. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом, гарантийной мастерской в следующие сроки

а В течение гарантийного срока б В течение 7 дней.

в В течение месяца, при условии предоставления на период ремонта аналогичного товара

10

г В течение 20 дней со дня предъявления потребителем требований об устранении недостатков товара

19. Возможности и условия обмена товара ненадлежащего качества с недостатками, купленного в комиссионном магазине а Обменять нельзя б Можно в течение 14 дней

в Можно заменить на такой же товар другой марки с согласия продавца г Можно приобрести за меньшую сумму с разрешения продавца.

2-й комплект

1. Под функциями по контролю и надзору понимается:

а) осуществление действий по контролю и надзору за исполнением общеобязательных правил поведения; выдача разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности юридическими лицами и гражданами; регистрация актов, документов, прав, объектов, а также издание индивидуальных правовых актов, ведение регистров, кадастров и реестров;

б) осуществление действий по контролю и надзору за исполнением общеобязательных правил поведения юридическими лицами и гражданами;

в) выдача органами государственной власти, их должностными лицами разрешений (лицензий) на осуществление определенного вида деятельности юридическими лицами и гражданами

2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор - это деятельность по:

а) предупреждению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания;

б) обнаружению и пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания;

в) пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания;

г) предупреждению, обнаружению и пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания

3. Гигиенический норматив - это установленное исследованиями:

а) допустимое максимальное или минимальное количественное и (или) качественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека;

б) допустимое максимальное или минимальное количественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека;

в) допустимое максимальное или качественное значение показателя, характеризующего тот или иной фактор среды обитания с позиций его безопасности и (или) безвредности для человека

4. В соответствии с Положением о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании нормативными актами являются:

а) санитарные правила (СП);

б) санитарные нормы (СН);

в) методические указания (МУ);

г) гигиенические нормативы (ГН);

д) санитарные правила и нормы (СанПиН)

5. Развитие профилактического направления в медицине предполагает:

11

а) меры по гигиеническому воспитанию и обучению населения;

б) меры по пропаганде здорового образа жизни;

в) расширение сети больниц и отделений восстановительного лечения;

г) расширение массовых профилактических осмотров, диспансеризации населения, повышение их качества и эффективности

6. О достаточной гигиенической подготовке персонала в первую очередь свидетельствует следующий показатель:

а) отсутствие в учреждении нарушений санитарно-противоэпидемического режима;

б) 100% охват персонала курсовой подготовкой;

в) отсутствие жалоб на работу учреждения;

г) ежеквартальное премирование сотрудников

7. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор включает государственный учет:

а) инфекционных заболеваний;

- б) инфекционных и профессиональных заболеваний;
- в) инфекционных, профессиональных и массовых неинфекционных заболеваний;
- г) инфекционных, паразитарных, профессиональных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) населения, возникновение которых обусловлено воздействием факторов среды обитания

8. Организационный раздел деятельности центра ГСЭН в наибольшей мере характеризует:

- а) контроль выполнения действующего санитарного законодательства;
- б) планирование и координация санитарных и противоэпидемических мероприятий на административной территории;
- в) расследование санитарно-эпидемической ситуации на административной территории;
- г) научно-исследовательская работа по определению приоритетности в проведении оздоровительных мероприятий;
- д) ведение учета и отчетности

9. Подача в установленный срок жалобы приостанавливает исполнение постановления о наложении административного взыскания до рассмотрения жалобы:

- а) да;
- б) нет

10. Отстранять от работы граждан, являющихся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, вынося мотивированное постановление, имеет право:

- а) врач-эпидемиолог;
- б) помощник врача-эпидемиолога;
- в) санитарный врач;
- г) главный государственный санитарный врач

11. Правом вынесения постановления о наложении административного наказания за санитарное правонарушение обладают:

- а) главные государственные санитарные врачи субъектов РФ и их заместители;
- б) заведующие отделами (отделениями центров ГСЭН);
- в) врачи-эпидемиологи;
- г) заместители главных государственных санитарных врачей по району или городу;

13. Главные государственные санитарные врачи, другие должностные лица и специалисты госсанэпидслужбы обязаны исполнять своевременно и в полной мере предоставленные им полномочия по:

- а) предупреждению профессиональных заболеваний;
- б) обнаружению санитарных правонарушений;
- в) пресечению санитарных правонарушений;

12

- г) пресечению разрушения озонового слоя атмосферы;
- д) расследованию и учету профзаболеваний

14. Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения обеспечивается:

а) реализацией федеральных и региональных целевых программ профилактики массовых неинфекционных заболеваний;

- б) информированностью населения о состоянии здоровья и экологической обстановке;
- в) осуществлением санитарно-эпидемиологического надзора;

г) информированностью населения о возникновении инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и состоянии среды обитания

15. Территориальная целевая комплексная программа охраны здоровья населения административной территории финансируется из:

- а) средств бюджета субъекта;
- б) средств федерального бюджета;
- в) внебюджетных источников;
- г) добровольных взносов юридических и физических лиц;
- д) средств бюджета органов и учреждений Роспотребнадзора

12. Документы без указания конкретной даты исполнения, но с пометами следующего содержания подлежат исполнению в следующие сроки:

- а) «срочно» - 3 дня;
- б) «оперативно» - 10 дней; в) «срочно» - 7 дней;

г) «оперативно» - 14 дней

16. Перечень отдельных видов продукции, представляющих потенциальную опасность для человека, подлежащих государственной регистрации:

а) технические средства водоподготовки, предназначенные для использования в системах хозяйственно-питьевого водоснабжения;

б) дезинфицирующие, дезинсекционные и дератизационные средства для применения в быту, ЛПУ и на других объектах для обеспечения безопасности и здоровья людей;

в) товары бытовой химии;

г) технические средства, являющиеся источником электромагнитных излучений

17. Разделы деятельности органов Роспотребнадзора:

1) организационный;

2) надзорный;

3) научно-практический;

4) методический;

5) консультативный Мероприятия:

а) изучение влияния водного фактора на здоровье населения;

б) подготовка справочных материалов по запросу депутатской комиссии;

в) осуществление текущего санитарного надзора;

г) координация проведения комплекса профилактических мероприятий;

д) проведение семинаров по использованию методов инструментальных исследований

18. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы по субъектам Российской Федерации осуществляют выдачу санитарно-эпидемиологических заключений:

а) на виды деятельности (работы, услуги);

б) на продукцию;

в) на проектную документацию;

г) на технико-экономическую документацию

19. Понятие

13

Содержание понятия

1. Метод исследований (испытаний) и измерений

2. Методика исследований (испытаний) и измерений

а) правила применения определенных принципов и средств исследований, испытаний и измерений;

б) организационно-методический документ, включающий метод исследований, испытаний и измерений, средства и условия испытаний, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению одной или нескольких взаимосвязанных характеристик свойств объекта, формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды

20. На договорной основе осуществляется проведение санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований, исследований, испытаний и токсикологических, гигиенических и иных видов оценок:

а) по заявлению граждан;

б) по заявлению индивидуальных предпринимателей;

в) по заявлению юридических лиц

21. Управление - это:

а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для формирования и достижения целей организации;

б) функция руководства организацией;

в) руководство организацией в условиях рынка

22. Наиболее эффективным подходом при разработке и реализации федеральных программ обеспечения санэпидблагополучия является:

а) проблемно-тематический;

б) программно-целевой;

в) функционально-отраслевой

23. Целевая комплексная программа охраны здоровья населения административной

территории предусматривает:

- а) целевую ориентацию;
- б) комплексность планирования и управления;
- в) гибкость организационных структур и механизмов реализации;
- г) контроль и оценку хода реализации программы с целью проведения необходимой

коррекции

24. Подача в установленный срок жалобы приостанавливает исполнение постановления о наложении административного взыскания до рассмотрения жалобы:

- а) да;
- б) нет

25. Нормативный акт, предусматривающий ответственность за нарушение санитарного законодательства, указывается в протоколе:

- а) да;
- б) нет;
- в) в отдельных случаях

26. Административное дело о нарушении санитарного законодательства может рассматриваться:

- а) в учреждении Госсанэпиднадзора;
- б) в трудовом коллективе;
- в) в органах местного самоуправления

14

27. Выдача заключений по проектной документации, разработанной с отступлениями от требований санитарных норм, относится к платным медицинским работам:

- а) да;
- б) нет

28. Обязанности должностных лиц санитарно-эпидемиологической службы:

а) рассматривать обращения граждан и юридических лиц по вопросам санэпидблагополучия;

б) соблюдать государственную и врачебную тайну в отношении информации, ставшей известной при выполнении служебных обязанностей;

в) консультировать юридических лиц и граждан по вопросам обеспечения санэпидблагополучия;

г) осуществлять деятельность во взаимодействии с органами власти;

д) осуществлять производственный контроль при обращении юридических лиц

29. Санитарно-эпидемиологическое заключение - это документ, удостоверяющий соответствие (несоответствие) санитарным правилам:

а) факторов среды обитания;

б) хозяйственной и иной деятельности;

в) продукции, работ и услуг;

г) проектов нормативных актов, проектов и объектов; строительства, эксплуатационной документации;

д) финансово-экономической деятельности

30. Для проведения экспертизы видов деятельности (работ, услуг) заявитель представляет следующие документы:

а) для действующего объекта - заявление;

б) для вновь вводимого объекта - заявление и копию свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, копию документа на право пользования помещением (договор аренды, свидетельство о праве собственности и др.)

31. Лишение лицензиата лицензии за нарушение санитарного законодательства осуществляется:

а) по постановлению главного врача ЦГСЭН;

б) по постановлению лицензионного органа;

в) по предписанию главного врача ЦГСЭН;

г) по решению суда;

д) по постановлению органов власти

32. Основными направлениями бюджетирования органов и организаций Роспотребнадзора являются:

- а) реформирование бюджетной классификации и бюджетного учета;
- б) выделение бюджетов действующих и принимаемых обязательств;
- в) совершенствование среднесрочного финансового планирования;
- г) совершенствование и расширение сферы применения программно-целевых методов бюджетного планирования;

д) упорядочение процедур составления и рассмотрения бюджета

33. Приоритетные направления деятельности Роспотребнадзора оформляются в виде:

- а) программно-целевых планов;
- б) ведомственных целевых программ;
- в) федеральных целевых программ;
- г) комплексных целевых программ;

15

д) нормативных документов

34. Основными различиями между федеральными и ведомственными целевыми программами являются:

- а) уровень утверждения;
- б) содержание программной деятельности и мероприятий;
- в) объем финансирования;
- г) принцип планирования расходов;
- д) формы отчетов

35. Федеральная целевая программа должна включать проекты:

- а) инвестиционные;
- б) научно-технические;
- в) структурные;
- г) крупные по объему;
- д) требующие длительных сроков реализации;
- е) по приоритетным направлениям деятельности Роспотребнадзора

36. Ведомственная целевая программа должна включать проекты:

- а) инвестиционные;
- б) научно-технические;
- в) структурные;
- г) крупные по объему;
- д) требующие длительных сроков реализации;
- е) по приоритетным направлениям деятельности Роспотребнадзора

37. Показатели, формирующие структуру непосредственных результатов разрешительных функций:

а) проектирование и строительство объектов, соответствующих санитарным нормам и правилам, по согласованным с Роспотребнадзором проектам;

б) реализация населению товаров и услуг в соответствии с санитарными нормами и правилами. Удельный вес реализуемой продукции (от числа проверенной), имеющей сопроводительную документацию, подтверждающую ее безопасность;

в) приведение лицензируемых видов деятельности в соответствие с санитарными нормами и правилами;

г) ввод в эксплуатацию объектов, соответствующих санитарным нормам;

д) снижение удельного веса объектов, не соответствующих санитарным правилам и нормам

38. Показатели, формирующие структуру непосредственных результатов государственного надзора и контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения:

а) реализация населению товаров и услуг в соответствии с санитарными нормами и правилами;

б) снижение удельного веса объектов, не соответствующих санитарным правилам и нормам;

в) положительная динамика показателей удельного веса нестандартных проб и исследований объектов внешней среды (достижение среднеобластных, республиканских, отраслевых показателей);

г) отсутствие массовых инфекционных, паразитарных, неинфекционных заболеваний и пищевых отравлений, новых случаев профессиональных заболеваний

39. Показатели, формирующие структуру непосредственных результатов государственного контроля и надзора за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей:

16

а) положительная динамика снижения числа предприятий потребительского рынка, осуществляющих продажу товаров и выполняющих работы и услуги с нарушением правил;

б) реализация населению товаров и услуг в соответствии с санитарными нормами и правилами;

в) положительная динамика снижения обращений и заявлений граждан на предоставление услуг с нарушениями установленных правил и качество реализуемых товаров

40. Процедура планирования имеет следующие этапы.

1. Анализ и выявление проблем (какие у нас есть проблемы?).

2. Определение целей (состояния, которого желательно достичь).

3. Составление и обоснование ведомственной программы.

4. Разработка и обоснование мероприятий по решению проблем (насколько эти проблемы зависят от нас, и как мы можем их решить?).

5. Сколько и каких требуется ресурсов, и какой результат с точки зрения экономической эффективности они дадут.

6. Реализация, контроль и корректировки

41. Этапы планирования при разработке ведомственных целевых программ (ВЦП):

1. Выявление приоритетных проблем для формирования стратегических целей и тактических задач.

2. Определение стратегических целей и тактических задач.

3. Прогнозирование конечного результата программы.

4. Определение доли органов и организаций Роспотребнадзора в конечном результате.

42. Управление по целям располагает элементы процесса в следующем порядке:

а) цели действия результаты затраты;

б) цели - действия - затраты - результаты;

в) затраты - действия - результаты - цели

43. При использовании БОР цель в ВЦП должна быть сформулирована в виде:

а) желаемого состояния;

б) процесса

44. При использовании БОР затраты на достижение результата ВЦП:

а) могут быть больше полученных выгод;

б) должны быть меньше полученных выгод

45. Основным принципом составления ведомственных программ является принцип:

а) «ближайшего планирования»;

б) «многолетнего планирования»;

в) «скользящего планирования»

46. Задачи программы должны:

а) соответствовать стратегической цели;

б) соответствовать срокам решения стратегической цели и направлениям деятельности субъекта бюджетного планирования;

в) соответствовать структуре, сфере деятельности и функциям органов и организаций Роспотребнадзора;

г) охватывать все направления деятельности субъекта бюджетного планирования по достижению соответствующей стратегической цели;

д) содержать перечень бюджетных программ, осуществление которых обеспечивает решение задачи;

е) быть технически выполнимыми

47. БОР: принципы учета в бюджетной сфере:

а) бухгалтерский;

б) управленческий;

в) функциональный;

17

г) результативный;

д) структурный

48. Затраты по своей сущности могут быть:

а) текущими;

б) капитальными;

в) целевыми;

г) выборочными;

д) комплексными

49. Оценка деятельности Роспотребнадзора при административном подходе:

а) планирование расходов;

б) финансирование по штатной численности;

в) финансовый мониторинг;

г) коллективная ответственность;

д) излишняя регламентированность и администрированность;

е) абстрактные показатели;

ж) число объектов надзора, численность работающих на объекте и др.;

з) почасовая нагрузка;

и) количественный анализ выполнения запланированных мероприятий

50. Оценка деятельности Роспотребнадзора при экономически эффективном подходе (БОР):

а) планирование расходов и результатов;

б) финансирование по достижению конкретных результатов;

в) персональная ответственность;

г) устранение избыточных функций, не приносящих результата;

д) конкретные (оцифрованные) показатели;

е) стандарт выполнения государственных функций и его стоимость, почасовая нагрузка;

ж) финансовый мониторинг и аудит результатов деятельности;

з) количественный и качественный анализ выполнения запланированных мероприятий

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### **основная**

Л1.1 Шувалова И. А. Защита прав потребителей [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 181 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=393477>

### **дополнительная**

Л2.2 Румянцева Е. Е. Новая экономическая энциклопедия [Электронный ресурс]:ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 882 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1059305>

Л2.1 Пушкарева В. М. Экономика. Словарь [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Вузовский учебник, 2019. - 232 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1002718>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Олейник С. А. Защита прав потребителей [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Русайнс, 2023. - 112 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/951793>

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
---	--------------------------------------	---------------------------

1	Научная библиотека СТГАУ	<a href="https://www.instagram.com/librariystgau/">https://www.instagram.com/librariystgau/</a>
2	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
3	Электронные образовательные ресурсы «Znanium»	<a href="http://Znanium.ru/">http://Znanium.ru/</a>
4	Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
5	Интернет-портал Правительства РФ	<a href="http://www.government.ru/">http://www.government.ru/-</a>
6	Центральный банк России	<a href="http://www.cbr.ru">http://www.cbr.ru</a>
7	Министерство экономического развития Российской Федерации	<a href="http://www.economy.gov.ru/minrec/main">http://www.economy.gov.ru/minrec/main</a>
8	Министерство финансов России	<a href="http://www.minfin.ru">http://www.minfin.ru</a>
9	Министерство по налогам и сборам России	<a href="http://www.nalog.ru">http://www.nalog.ru</a>
10	Госкомстат России	<a href="https://rosstat.gov.ru/">https://rosstat.gov.ru/</a>
11	Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара	<a href="https://www.iep.ru/ru/">https://www.iep.ru/ru/</a>
12	Онлайн курсы на образовательной платформе Stepik	<a href="https://welcome.stepik.org/ru">https://welcome.stepik.org/ru</a>
13	Онлайн курсы на образовательной платформе Лекториум	<a href="https://www.lektorium.tv/">https://www.lektorium.tv/</a>
14	Онлайн курсы на образовательной платформе «Открытое образование»	<a href="https://openedu.ru/course/">https://openedu.ru/course/</a>
15	Онлайн курсы на образовательной платформе Coursera	<a href="https://www.coursera.org/">https://www.coursera.org/</a>
16	Онлайн курсы на образовательной платформе Универсариум	<a href="https://universarium.org/">https://universarium.org/</a>
17	Справочно-поисковая система «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
18	Справочно-поисковая система СПС «Гарант»	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>

19	Научная библиотека elibrary.ru	<a href="https://www.elibrary.ru/authors.asp">https://www.elibrary.ru/authors.asp</a>
20	Экономика и управление на предприятиях. Научно-образовательный портал. Библиотека экономической и управленческой литературы	<a href="http://eup.ru/">http://eup.ru/</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в лекционных и практических занятиях, при выполнении курсовых работ, различных видов заданий.

При обучении бакалавр большую часть учебного времени посвящает самостоятельной работе. Этот метод обучения способствует творческому овладению специальными знаниями и навыками. В процессе самостоятельной работы студент должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, овладевать профессионально необходимыми навыками. Опираясь на приведенные ниже рекомендации, слушатель должен проявить сознательную активность в формировании индивидуальной модели, собственного стиля работы (в том числе самостоятельной) с учетом личных условий, возможностей, профессиональных интересов, накопленных навыков организации своей работы, сложившихся методов изучения источников, особенностями мышления и восприятия информации.

Целью освоения дисциплины «Защита прав потребителей» привить студентам экономические взгляд на развитие современных экономических систем, сформировать многомерное представление о современной западной и отечественной экономике.

### 1. Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

Для более глубокого усвоения бакалаврами предмета, понимания основ экономической теории:

- при работе с литературой необходимо вести запись основных положений (конспектировать отдельные разделы, выписывать новые термины и раскрывать их содержание);
- необходимо проработать ряд литературных источников и, прежде всего, учебные пособия, в которых наиболее полно отражены и систематизированы узловые вопросы курса.

Главным звеном цикла обучения является лекция. Ее цель - формирование ориентировочной основы для последующего усвоения магистрантами учебного материала. Лекция выполняет следующие функции:

- информационную (излагает необходимые сведения);
- стимулирующую (пробуждает интерес к теме);
- развивающую (дает оценку явлениям, развивает мышление);
- ориентирующую (в проблеме, в литературе);
- разъясняющую (направленная прежде всего на формирование основных понятий науки);
- убеждающую (с акцентом на системе доказательств).

При слушании лекции нужно усвоить:

- научную сущность изучаемого материала;
- научную логику связи теории с практикой;
- взаимозависимость данной лекции с другими лекциями и смежными науками;
- глубоко осмыслить сформулированные закономерности и понятия науки, приведенные факты, доказательства, аргументацию выдвигаемых положений.

Важными условиями эффективного усвоения изложенного материала в лекции являются: достижение устойчивого внимания, развитие определенного свойственного обучаемому вида памяти и умение продуктивно вести записи лекции. В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, основные положения, выделять ключевые слова,

термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удаётся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии.

Глубина, прочность запоминания и качество знаний определяется не количеством прочтения материала темы, а ее качественным осмыслением.

Одной из основных форм организации учебного процесса, представляющей собой коллективное обсуждение магистрантами теоретических вопросов и решение практических задач под руководством преподавателя, является практические занятия. Основной целью данного вида занятий является проверка понимания студентом рассматриваемой темы, изучаемого материала, умения изложить его содержание ясным, четким и грамотным языком, а также способствует развитию самостоятельного мышления и творческой активности у бакалавра.

На практических занятиях, студенты получают навыки использования основных методов и подходов к оценке бизнеса. При занятиях рассматриваются наиболее важные и сложные вопросы, которые труднее всего усваиваются студентом. Для этого готовиться к практическим занятиям всегда нужно заранее. Подготовка к занятию включает в себя следующее:

- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов ФОСа, содержания рекомендованных прогнозов и других документов;
- запоминание и понимание новых терминов;
- попытку сформулировать свое собственное мнение по каждому изучаемому вопросу, аргументировано обосновать его;
- записывание вопросов, возникшие во время самостоятельной работы, чтобы на занятии получить ответы на них.

На занятии студент демонстрирует свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя.

Для проверки полученных знаний на занятиях по курсу проводится :

- устный или письменный опрос;
- тестирование.

Наряду с чтением лекций и проведением занятий профессорско-преподавательским составом кафедры экономической теории и экономики АПК по дисциплине «Защита прав потребителей» предполагают проведение студентом очной и заочной форм обучения самостоятельной работы. Она является неотъемлемым элементом учебного процесса, одним из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной и научно-исследовательской деятельности. При самостоятельной работе достигается усвоение учебного материала, необходимые для современной подготовки специалистов.

Формы самостоятельной работы студентов: изучение соответствующих учебников, периодической литературы и нормативно-правовых документов, рекомендуемых преподавателями кафедры, выполнение практических заданий, написание рефератов.

Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

- изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут;
- изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут;
- изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.
- подготовка к практическому занятию, написание отдельных разделов курсовой работы – 2 часа 30 минут.

Всего в неделю – 4 часа.

2. Описание последовательности действий студента, или «сценарий изучения дисциплины». Пожелания по изучению отдельных тем курса.

Овладением необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками должно завершиться изучение дисциплины. Данный результат может быть достигнут только после значительных усилий. При этом важное значение, имеют не только старание и способности, но и хорошо продуманная организация труда студента, и прежде всего правильная организация времени.

Для сокращения затрат времени на изучение дисциплины в первую очередь, необходимо своевременно, после сдачи экзаменов и зачетов за предшествующий семестр, выяснить, какой

объем информации следует усвоить, какие умения приобрести для успешного освоения дисциплины, какие задания выполнить для того, чтобы получить достойную оценку. Сведения об этом (перечень рекомендуемой литературы, темы практических занятий, задания, а также другие необходимые материалы) имеются в рабочей программе.

Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Важной частью работы студента является знакомство с дополнительной литературой и другими рекомендуемыми преподавателем источниками информации, поскольку учебник, при всей его важности для процесса изучения дисциплины, содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Университетское образование предполагает более глубокое знание предмета. Для этого необходимо изучать и самостоятельно анализировать статьи периодических изданий и Интернет-ресурсы.

Учебная дисциплина «Защита прав потребителей» относится к базовой части образовательной программы. Курс рассчитан на 108 часа, в том числе 54 часа - аудиторные занятия (22 часов лекций, 32 часа – практические занятия), обеспечивающих изучение бакалавром учебной дисциплины.

Для практических занятий разработаны ФОСы, размещаемые в личном кабинете преподавателя.

При изучении дисциплины «Защита прав потребителей» необходимо обратить внимание на последовательность изучения разделов.

Темы 1-2 позволяет студенту рассмотреть законодательство о защите прав потребителей. Понятие качества товаров, работ и услуг. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ, услуг. Понятие гарантийного срока годности и срока службы. Студент должен научиться использовать законодательство о защите прав потребителей: понятие качества товаров, работ и услуг, понятие гарантийного срока годности и срока службы.

Материал темы 3-4 позволяет студенту изучить: общую характеристику потребительской информации; понятие права потребителя на информацию; правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах).

Материал темы 5 Раскрывает для студента особенности защиты прав потребителей при продаже товаров, работ и услуг. Изучить правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками., а также особенности обмена товара надлежащего качества, особенности защиты прав потребителей при продаже отдельных видов товаров

### 3. Рекомендации по самостоятельному изучению материалов дисциплины «Защита прав потребителей»

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому при изучении дисциплины «Защита прав потребителей» 54 часа предусмотрено на самостоятельную работу.

Учитывая небольшой объем лекционных занятий (22 часов), на лекциях преподаватель знакомит студентов с основными положениями темы, а дальнейшее усвоение материала связано с самостоятельной работой. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Содержание самостоятельной работы по темам курса, а также вопросы для самоконтроля и задания для проверки усвоения материала приведены в Методических указаниях для организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Защита прав потребителей» (приложение 1 к рабочей программе дисциплины «Защита прав потребителей»)

### 4. Рекомендации по использованию учебно-методических материалов и работе с литературой

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно

обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе студентов. Глубокое изучение именно этих материалов позволит студенту освоить профессиональную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями, а также знать и уметь пользоваться соответствующими источниками информации в будущей профессиональной деятельности. Работа с литературой обеспечивает решение бакалавром поставленной перед ним задачи и в текущем периоде (подготовка к практическому занятию, выполнение тестовых заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, а также путем самостоятельного поиска материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в основных учебных пособиях (см. раздел 10 рабочей программы дисциплины «Защита прав потребителей»).

При изучении материалов глав и параграфов необходимо обращать внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал – составить конспект – краткое изложение своими словами содержания источника. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к книге, статье, документу. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование текстовых выделителей и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, что важно при усвоении дисциплины «Защита прав потребителей». Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Потребность изучения дополнительной литературы диктуется прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

Информация, представленная на специализированных порталах, содержит интересные для бакалавров разделы, позволяющие познакомиться с наиболее актуальными данными, дискуссионными вопросами, новыми материалами.

## 5. Советы по подготовке к зачету

Зачет – это заключительный этап изучения дисциплины, имеющий целью проверить теоретические знания студента, его навыки и умение применять полученные знания при решении практических задач. Он проводится в объеме учебной программы по дисциплине.

Подготовка к зачету начинается с первого самостоятельного занятия по дисциплине в межсессионный период, по которым студенты получают общую установку преподавателя, включая перечень основных требований к текущей и итоговой отчетности. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего, перечнем вопросов,

конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка студенческих работ, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

Дисциплина «Защита прав потребителей» разбита на тематические блоки, которые представляют собой логически завершенные части рабочей программы курса и являются тем комплексом знаний и умений, которые подлежат контролю.

Для организации постепенного усвоения материала организован текущий контроль знаний студентов. Текущий контроль имеет следующие виды: собеседование, тестирование, решение ситуационных задач, контрольные точки

Результаты проверки фиксируются и сообщаются студенту.

Итоговый контроль – зачет.

Лекции, практические занятия, и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В этой связи необходимо для подготовки к зачету первоначально прочитать лекционный материал, выполнить практические задания, самостоятельно решить задачи, тесты.

Ниже представлены вопросы для зачета по итогам освоения дисциплины:

1. Понятие законодательства о ЗПП. Структура, законодательства о ЗПП.
2. Законодательство о ЗПП как система нормативных актов.
3. Круг лиц на которых распространяется законодательство о ЗПП.
4. Экономические и правовые аспекты понятия качества товаров, работ и услуг.
5. Нормативные документы по стандартизации, определяющие требования к качеству товаров, работ и услуг.
6. Право потребителей на безопасность товаров. Государственное обеспечение безопасности товаров, (работ, услуг);
7. Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Содержание права на безопасность.
8. Сертификация товаров (работ, услуг) средство обеспечения безопасности. Понятие сертификации.
9. Право потребителей на информацию. Достоверность информации.
10. Информация о товарах.
11. Требования предъявляемые к информации о продуктах питания, требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах.
12. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации.
14. Право потребителей на возмещение вреда причиненного вследствие недостатков товара.
15. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества.
16. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
17. Штриховой код потребительского товара.
18. Сущность, порядок разработки и использование товарных знаков.
19. Государственная и общественная защита прав потребителей.
20. Полномочия ФАС России (его территориальных органов) по ЗПП.
21. Полномочия Росстандарта и других органов гос. управления, осуществляющих контроль за безопасностью товаров. Судебный и внесудебный порядок защиты прав потребителей.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### *11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

### 11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

#### 1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

### 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Э-160	Специализированная мебель на 180 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., проектор Panasonic EX620 X6A – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., мониторы - 3 шт., плазменная панель - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
		Э-165	специализированная мебель на 28 посадочных мест, персональные компьютеры – 13 шт., телевизор SAMSUNG – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, доска поворотная маркерно-магнитная – 1 шт., подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 939).

Автор (ы)

Рецензенты

Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей» рассмотрена на заседании Кафедра экономической теории и региональной экономики протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.04.01 Экономика

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Кусакина Ольга Николаевна

Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.04.01 Экономика

Руководитель ОП \_\_\_\_\_