**министерство науки и ВЫСШЕГО образования Российской Федерации**

Старооскольский технологический институт им. А.А. УГАРОВА

(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения

высшего образования

«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»

**ОСКОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа учебной ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Защита прав потребителей»**

Наименование специальности

27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг

(по отраслям)

Квалификация выпускника

техник

Старый Оскол, 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (вариативная часть) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

Организация разработчик: ОПК СТИ НИТУ «МИСиС»

Разработчики:

Макаренок Ольга Николаевна, преподаватель ОПК СТИ НИТУ «МИСиС»

Рабочая программа рекомендована

П(Ц)К дисциплин социально-гуманитарного цикла ОПК

Протокол № 1 от «02» сентября 2020 г.

Председатель П(Ц)К ……………………………/ ./

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **7** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **11** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **12** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

* 1. **Место дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Учебная дисциплина «Защита прав потребителей» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по специальности СПО 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям).

Учебная дисциплина «Защита прав потребителей» относится к общепрофессиональному циклу программы подготовки специалистов среднего звена (вариативная часть).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК и ПК (ОК 01 - ОК 06,ОК 09, ОК 10, ПК 2.2).

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Учебная дисциплина «Защита прав потребителей» обеспечивает формирование элементов профессиональных и общих компетенций по видам деятельности ФГОС по специальности СПО 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям).

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01-Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 02 - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 09 - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

Перечень профессиональных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины:

ПК 2.2. Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (услуг).

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  ПК, ОК | Умения | Знания |
| ОК 01 | распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  составить план действия; определить необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 02 | определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;  выделять наиболее значимое в перечне информации;  оценивать практическую значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска. | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;  приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. |
| ОК 03 | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  выстраивать траектории профессионального и личностного развития. | содержание актуальной нормативно-правовой документации;  современная научная и профессиональная терминология;  возможные траектории профессионального развития и самообразования. |
| ОК 04 | организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | психология коллектива;  психология личности;  основы проектной деятельности. |
| ОК 05 | излагать свои мысли на государственном языке;  оформлять документы. | особенности социального и культурного контекста;  правила оформления документов. |
| ОК 06 | описывать значимость своей профессии;  презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности. | сущность гражданско-патриотической позиции;  общечеловеческие ценности;  правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности. |
| ОК 09 | применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  использовать современное программное обеспечение. | современные средства и устройства информатизации;  порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;  участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;  строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;  кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);  писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;  правила чтения текстов профессиональной направленности. |
| ПК 2.2 | оформлять производственно-техническую документацию в соответствии с действующими требованиями;  определять соответствие характеристик продукции/услуг требованиям нормативных документов;  выбирать и назначать корректирующие меры по итогам процедуры подтверждения соответствия. | виды и классификация документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг;  классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ;  требования нормативно-правовых и регламентирующих документов на подтверждение соответствия продукции (услуг) отрасли;  виды и формы подтверждения соответствия;  требования к оформлению документации на подтверждение соответствия;  порядок управления несоответствующей продукцией/услугами;  виды документов и порядок их заполнения на продукцию, несоответствующую установленным правилам. |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Объем образовательной программы учебной дисциплины** | 84 |
| **Объём нагрузки во взаимодействии с преподавателем** | 58 |
| в том числе: |  |
| теоретическое обучение | 40 |
| практические занятия | 10 |
| лабораторные занятия | - |
| курсовая работа (проект) | - |
| промежуточная аттестация | 8 |
| Консультации | 2 |
| Самостоятельная работа обучающегося | 24 |

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся** | **Объем в часах** | **Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы** |
| *1* | *2* | *3* | *4* |
| **Раздел 1** | **Основные положения в области защиты прав потребителя.** | **26** |  |
| **Тема 1.1**  Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления | **1. Содержание учебного материала**  Основные понятия. История становления правового регулирования в области защиты прав потребителей. Понятие «потребитель». Покупательское поведение. Стиль потребления. Типы потребителей | 2 | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *1* |
| **Тема №1.2**  Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей | **2.Содержание учебного материала**  Отношения в области защиты прав потребителей. Международные договоры Российской Федерации. Качество товара (работы, услуги). Право потребителей на просвещение в области защиты прав. | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *1* |
| **Тема № 1.3**  Права потребителей | **3. Содержание учебного материала**  Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема №1.4**  Права и обязанности изготовителя | **4. Содержание учебного материала**  Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора). Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу) | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема №1.5**  Режим работы продавца (исполнителя) | **5. Содержание учебного материала**  Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания. Режим работы продавца (исполнителя) | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема №1.6** Ответственность изготовителя | **6. Содержание учебного материала**  Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, владельца агрегатора) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге). | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **7. Содержание учебного материала**  Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей. Компенсация морального вреда. | *2* |
| **В т.ч., практических занятий**  **Практическое занятие№1**  Последствия продажи товара ненадлежащего качества | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Раздел 2** | **Защита прав потребителей при продаже**  **товаров потребителям** | **14** |  |
| **Тема №2.1**  Защита прав потребителей при продаже  товаров потребителям | **8. Содержание учебного материала**  Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **9. Содержание учебного материала**  Устранение недостатков товара изготовителем. Замена товара ненадлежащего качества. | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема №2.2**Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества | **10. Содержание учебного материала**  Замена товара ненадлежащего качества. Возврат товара ненадлежащего качества. Возврат товара ненадлежащего качества, проданного в кредит. Возврат товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа). | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **11. Содержание учебного материала**  **лекции**  Дистанционный способ продажи товара. Правила продажи отдельных видов товаров. | *2* |
| **В т.ч., практических занятий**  **Практическое занятие№2**  Компенсация морального вреда | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Раздел 3** | **Защита прав потребителей при выполнении**  **работ и оказании услуг** | **12** |  |
| **Тема №3.1**  Нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) | **12. Содержание учебного материала**  Полное возмещения убытков. Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы. Требования потребителя, не подлежащие удовлетворению. | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **13. Содержание учебного материала**  Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема №3.2**  Регулирование оказания отдельных видов услуг | **14. Содержание учебного материала**  Нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям. | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **В т.ч., практических занятий**  **Практическое занятие№3**  Экспертиза товаров и услуг | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Раздел4** | **Государственная и общественная защита**  **прав потребителей** | ***22*** |  |
| **Тема № 4.1**  Государственный надзор | **15. Содержание учебного материала**  Организация и проведение [проверок](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215141/2207249f47dd107b3d44bd1800dc6d7b03af9263/" \l "dst100009).Пресечение нарушений обязательных требований. | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **16. Содержание учебного материала**  Наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование. Статистическое наблюдение. | *2* |
| **В т.ч., практических занятий**  **Практическое занятие№4**  Решение профессиональных задач «Ответственность продавца за нарушения потребительского законодательства» | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема № 4.2**  Подача и рассмотрение обращений потребителей | **17. Содержание учебного материала**  Обращение потребителя в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора. | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
| **18. Содержание учебного материала**  Обращение потребителя направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет». Приём обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты. | *2* |
| **В т.ч., практических занятий**  **Практическое занятие№5**  Оформление претензий и исковых заявлений | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Тема №4.3**  Ответственность за нарушение прав потребителей | **19. Содержание учебного материала**  Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей. | *2* |  |
| **20. Содержание учебного материала**  Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Объединение на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы). | *2* | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10. ПК 2.2 |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся**  проработка конспектов занятий  подготовка сообщений  решение профессиональных задач | *2* |
| **Консультации** | | ***2*** |  |
| **Промежуточная аттестация** | | ***8*** |  |
| **Всего:** | | ***84*** |  |

**3. условия РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ дисциплины**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин*»*.

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин» оснащен оборудованием:

1.Комплект мебели для преподавателя

2.Комплект мебели для обучающихся на 34 посадочных места

3.Доска 3х1

4. Стенд информационный "Право"126 дм.кв.

5. Компьютер

6.Мультимедиа-проектор BenQ515

7.Экраннастенный Screen Media Economy P 180\*180

8.Лицензионное программное обеспечение.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе:

**3.2.1. Печатные издания:**

1. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»: текст с последними изменениями и дополнениями на 2019 год. Режим доступа: consultant.ru document/

**3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Талабаев Е.А. Проблемы защиты прав потребителей при продаже товаров / Е.А. Талабаев // Электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». – 2018. – Т. 6, №1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/

**3.2.3. Дополнительные источники**

1. Конституция Российской Федерации (Принята всенародным голосованием 12декабря 1993) Государственный флаг. Государственный герб РФ. Государственный гимн РФ. от 5 февраля 2014 г. – Ростов на Дону. Феникс, 2018. – 63 с.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.п.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в форме устного опроса, практических работ.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в 6 семестре.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения***  ***(освоенные умения, усвоенные знания, общие и профессиональные компетенции)*** | ***Критерии оценки*** | ***Формы и методы оценки*** |
| Знать:  основные понятия в сфере защиты прав потребителей; нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере защиты прав потребителей; особенности правового положения потребителя; нормативно закреплённые права потребителей (на надлежащее качество товаров, работ и услуг, на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работы), услуги).  ОК 01 - ОК 06,ОК 09, ОК 10, ПК 2.2 | 91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)  71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)  61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)  менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно) | **Текущий контроль:** Экспертная оценка практических работ, тестирования и по результатам выполнения самостоятельной работы.  **Итоговая аттестация:**  в форме экзамена, на котором определяется интегральная оценка освоенных обучающимися знаний как результатов освоения дисциплины. |
| Уметь:  определять характер и объём прав и обязанностей участников правоотношений в конкретных ситуациях и находить разрешения правовых ситуаций;  применять действующее законодательство;  составлять различные правовые, процессуальные документы в области защиты прав потребителей;  подбирать и анализировать судебную практику по конкретным делам, в области защиты прав потребителей;  использовать современные информационные технологии для поиска и обработки правовой информации  ОК 01 - ОК 06,ОК 09, ОК 10, ПК 2.2 | 91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)  71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)  61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)  менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно) | **Текущий контроль:**  Экспертная оценка практических работ, тестирования и по результатам выполнения самостоятельной работы.  **Промежуточная аттестация:**  экзамен |