

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ, ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА ТОРГІВЛІ



СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

1. Профіль дисципліни

<i>Кафедра підприємництва та торгівлі</i>	Рівень вищої освіти – Другий (магістерський) рівень Ступінь вищої освіти – магістр Галузь знань – 07 «Управління та адміністрування» Спеціальність – 076 «Підприємництво та торгівля» Освітня програма – Підприємництво та торгівля Кількість кредитів – 3 – 90 год. Дні занять – відповідно до розкладу Форма навчання – денна, заочна Компонент освітньої програми – вибіркова Консультації – відповідно до графіка навчального процесу Мова викладання – українська
---	---

2. Інформація про викладача

Викладач	К.е.н., в.о. доцента Батюк Анна Володимирівна
Профайл викладача	https://lnup.edu.ua/uk/?option=com_content&view=article&id=4574
Контактна інформація	batyukgv@lnup.edu.ua

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

У сучасних умовах розвитку ринкових відносин дисципліна “Організація захисту прав споживачів” стає невід’ємною частиною підготовки фахівців за спеціальністю 076 “Підприємництво та торгівля”. Ефективна організація процесів захисту прав споживачів значною мірою залежить від рівня правової обізнаності як самих споживачів, так і суб’єктів господарювання. Підприємці та компанії повинні не тільки дотримуватись сучасного законодавства щодо захисту прав споживачів, але й організувати внутрішні процеси, які сприяють його виконанню. Це включає розробку систем управління якістю продукції та послуг, вирішення конфліктних ситуацій, а також створення механізмів для зворотного зв’язку зі споживачами. Високий рівень організації захисту прав споживачів сприяє розвитку чесної конкуренції, підвищенню довіри до ринку та покращенню загального рівня якості товарів і послуг.

Метою вивчення дисципліни “Організація захисту прав споживачів” є формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок, необхідних для ефективного впровадження систем та механізмів захисту прав споживачів у взаємовідносинах між споживачами та суб’єктами господарювання. Здобувачі вищої освіти опановують організаційні підходи до захисту прав споживачів, набувають здатність аналізувати та впроваджувати законодавчі вимоги, розробляти внутрішні процеси для дотримання стандартів якості товарів і послуг, а також організувати ефективну комунікацію зі споживачами. Дисципліна “Організація захисту прав споживачів” спрямована на підготовку фахівців, які здатні ефективно організувати адміністративно-правові заходи для захисту прав споживачів, забезпечення безпеки ринкових відносин і підвищення етичних стандартів у підприємницькій діяльності.

Основними завданнями вивчення дисципліни “Організація захисту прав споживачів” є:

1. формування комплексного розуміння організації діяльності у сфері захисту прав споживачів, зокрема ключових положень, принципів та нормативно-правової бази для їх реалізації;
2. набуття практичних навичок організації процесу застосування правових норм щодо захисту прав споживачів у професійній діяльності, зокрема під час вирішення споживчих спорів;
3. оволодіння методами організації контролю за якістю товарів і послуг відповідно до вимог законодавства про захист прав споживачів;
4. формування навичок розробки та впровадження систем відповідального ведення бізнесу, орієнтованих на дотримання прав споживачів і підвищення довіри до підприємств;
5. організація процесів аналізу та запобігання недобросовісним комерційним практикам, таким як введення в оману споживачів через рекламу або розповсюдження неякісної продукції;
6. розвиток етичних підходів до організації підприємницької діяльності, що сприятимуть підвищенню рівня соціальної відповідальності бізнесу перед споживачами;
7. формування здатності студентів адаптувати організаційні процеси до змін у законодавчій базі, що регулює захист прав споживачів, у контексті глобалізації та розвитку електронної комерції.

ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ

Вивчення навчальної дисципліни «Організація захисту прав споживачів» дозволяє здобувачам другого (магістерського) рівня вищої освіти набути таких **компетентностей**:

Інтегральна компетентність (ІК) Здатність розв'язувати складні завдання і проблеми у галузі підприємництва та торгівлі або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні компетентності (фахові) (СК):

СК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій та торговельній діяльності

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

Програмні результати навчання (ПРН), які передбачають навички і здатності:

ПРН 2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва та торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення.

ПРН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

ПРН 6. Розробляти та впроваджувати заходи для забезпечення якості виконуваних робіт і визначати їх ефективність.

ПРН 8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких та торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.

ПРН 9. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької та торговельної діяльності.

ПРН 10. Вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких та торговельних структур за умов невизначеності та ризиків.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Основи захисту прав споживачів: поняття та принципи

1. Визначення понять “споживач” і “суб’єкт підприємницької діяльності”: основні правові критерії.
2. Основні принципи захисту прав споживачів: безпека, доступність інформації, справедливість.
3. Історичний розвиток концепції захисту прав споживачів у міжнародній практиці.
4. Вплив захисту прав споживачів на розвиток ринкової економіки.
5. Роль національних і міжнародних організацій у захисті прав споживачів.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання захисту прав споживачів

1. Огляд національного законодавства: Закон України “Про захист прав споживачів” та його основні положення.
2. Положення міжнародних нормативно-правових актів та їхній вплив на національне законодавство.
3. Європейські стандарти захисту прав споживачів та їх гармонізація з українським законодавством.
4. Спеціалізовані закони щодо захисту прав споживачів у різних секторах економіки.
5. Огляд змін у законодавстві в умовах розвитку електронної комерції та глобалізації.

Тема 3. Права споживачів і обов’язки підприємців

1. Права споживачів: безпека товарів, інформаційна прозорість, відшкодування збитків.
2. Обов’язки суб’єктів підприємницької діяльності: гарантія якості товарів і послуг.
3. Правові механізми захисту прав споживачів у разі придбання неякісного товару.
4. Зобов’язання виробників і продавців щодо надання інформації про товар.
5. Особливості гарантійного обслуговування та повернення товарів.

Тема 4. Державне регулювання та контроль у сфері захисту прав споживачів

1. Основні державні органи, що здійснюють регулювання у сфері захисту прав споживачів.
2. Функції Держпродспоживслужби та її роль у контролі за якістю товарів і послуг.
3. Порядок проведення державних перевірок: права та обов’язки підприємців.
4. Відповідальність підприємців за порушення прав споживачів: адміністративні та правові санкції.
5. Взаємодія державних органів із суб’єктами підприємницької діяльності та споживачами.

Тема 5. Організаційно-економічний механізм захисту прав споживачів

1. Процедура подання претензій та скарг: права споживачів і обов’язки підприємців.
2. Механізми відшкодування збитків і виплати компенсацій споживачам.
3. Проведення експертизи якості товарів і послуг: порядок і вимоги.
4. Роль незалежної експертизи у захисті прав споживачів.

5. Відповідальність за результати експертизи: правові наслідки для підприємців.

Тема 6. Захист прав споживачів в умовах глобалізації та електронної торгівлі

1. Захист прав споживачів у транскордонній торгівлі: основні виклики та рішення.
2. Правові аспекти захисту споживачів в умовах електронної комерції.
3. Врегулювання спорів у міжнародній торгівлі: транснаціональні механізми захисту прав споживачів.
4. Проблеми контролю якості товарів у міжнародній електронній торгівлі.
5. Міжнародні стандарти захисту прав споживачів та їх вплив на глобальний ринок.

Тема 7. Етичні аспекти підприємницької діяльності та захист прав споживачів

1. Етичні стандарти ведення бізнесу: роль у захисті прав споживачів.
2. Вплив прозорості бізнес-процесів на довіру споживачів.
3. Соціальна відповідальність підприємств перед споживачами: ключові підходи.
4. Наслідки неетичної поведінки бізнесу для ринкової репутації.
5. Етичні принципи в умовах глобалізації та розвитку цифрових технологій.

Тема 8. Недобросовісні комерційні практики: профілактика та протидія

1. Поняття недобросовісної комерційної практики: основні види та прояви.
2. Шахрайство та оманлива реклама: аналіз практичних прикладів.
3. Механізми запобігання недобросовісним комерційним практикам.
4. Правові наслідки недобросовісної конкуренції для бізнесу та споживачів.
5. Роль державних та міжнародних органів у регулюванні недобросовісної комерційної діяльності.

Тема 9. Інновації у сфері захисту прав споживачів: цифрові технології та стійке споживання

1. Вплив цифрових технологій на взаємодію між споживачами та підприємцями: електронні контракти, мобільні додатки, онлайн-рецензії.
2. Використання блокчейн-технологій для підвищення прозорості в ланцюжках постачання.
3. Створення платформи цифрового захисту прав споживачів: можливості та обмеження.
4. Стійке споживання: вплив на екологію та соціальну відповідальність бізнесу.
5. Впровадження інноваційних рішень для підвищення правової захищеності споживачів в умовах цифрової економіки.

ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Вивчення дисципліни “Організація захисту прав споживачів” здійснюється через проведення аудиторних занять, під час яких студенти отримують необхідні знання. Основними формами навчальної діяльності є лекції, практичні заняття та консультації. Окрім аудиторних занять, значну увагу приділяють самостійній роботі здобувачів вищої освіти у позааудиторний час.

За необхідності лекції та практичні заняття можуть проводитися з використан-

ням дистанційних методів навчання на платформах Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Google Hangout Meet, що забезпечує гнучкість у процесі здобуття знань.

Самостійна робота студентів включає виконання практичних завдань, передбачених програмою курсу, а також самостійне опрацювання додаткових тем. Під час цієї роботи студенти використовують друковані матеріали, виконують запропоновані завдання та готуються до поточного контролю знань.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом навчального процесу. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій відповідно до графіка консультацій викладача, складеного на кафедрі. Перескладання проміжних модулів допускається лише за наявності поважних причин, таких як наявність у студента лікарняного листа. Відпрацювання пропущених занять проводиться згідно «Положення про порядок відпрацювання студентами Львівського національного університету природокористування пропущених лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять»: <http://surl.li/cqonfs>.

Організація навчального процесу регулюється «Положенням про академічну доброчесність у Львівському національному університеті природокористування»: <http://surl.li/lrkndi>. Здобувач вищої освіти повинен виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність, виконувати графік освітнього процесу. Виявлення будь-яких ознак академічної недоброчесності у роботах студентів є підставою для їх незарахування викладачем.

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Для перевірки рівня засвоєння студентом матеріалу з дисципліни “Організація захисту прав споживачів” та оцінки сформованих компетентностей застосовуються наступні методи контролю:

1. усне опитування (фронтальне, індивідуальне);
2. тестування – передбачає виконання здобувачем вищої освіти завдань різного рівня складності у форматі тестів, що дозволяє якісно та швидко оцінити засвоєння навчального матеріалу;
3. кейс-метод – дозволяє студентам застосовувати теоретичні знання до конкретних ситуацій, розвивати аналітичні навички та креативне мислення;
4. інтерактивні завдання - студенти беруть участь у моделюванні ситуацій, де вони виступають у ролях захисників прав споживачів чи інших сторін конфлікту, що дає можливість оцінити рівень сформованих комунікативних та аналітичних навичок;
5. письмові контрольні роботи - виконання студентами письмового завдання, яке вимагає від них не лише знання законодавства, але й у міру обґрунтування своїх відповідей та навести приклади з практики захисту прав споживачів.

Формою підсумкового контролю знань студентів з навчальної дисципліни “Організація захисту прав споживачів” є залік. Результати навчальної діяльності оцінюються за 100-бальною за підсумками балів, отриманих на практичних заняттях в обсязі навчального матеріалу, визначеному робочою програмою дисципліни. Контроль здійснюється з дотриманням принципів: індивідуальний характер перевірки та оцінювання знань, систематичність, об'єктивність, умотивованість оцінок, вимогливість, єдність вимог.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Вегера С. А., Єрохіна А.С., Максименко К.О., Притульська Н.В. Основи споживчих знань. Навчальний посібник. К.: «К.І.С.», 2019. 192 с.
2. Дудла І.О. Захист прав споживачів: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 448 с.
3. Іваненко Л. М., Язвінська О. М. Захист прав споживачів: підручник. Київ : Юрінком Інтер. 2018. 496 с.
4. Сапожник Д. І. Захист прав споживачів: практикум : навч. посібник Львів : видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2021. 282 с.

Допоміжна

1. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект: Монографія / За ред. Л.В. Ніколаєвої, А.А. Мазаракі, Н.В. Притульської, О.М. Язвінської. К.: КНТЕУ, 2018.- 312с.
2. Зверєва О.В. Захист прав споживачів. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 192 с.
3. Менів Л. Д. Цивільно-правовий захист прав споживачів: практикум. Ун-т держ. фіск. служби України. Ірпінь : Ун-т ДФС України, 2019. 161 с.
4. Притульська Н.В., Мотузка Ю.М. Організація захисту прав споживачів: Опорний конспект лекцій. ЦПНМВ КНТЕУ, 2020. 93 с.
5. Язвінська О. М. Історія консюмеризму : Навч. посібник. К.: ДТЕУ, 2012. 252с.

Інформаційні ресурси

1. Consumers Internetal : URL : <https://www.consumersinternational.org/>
Довідник споживача: URL: <http://www.test.org.ua/>
2. Верховна Рада України, офіційний вебпортал парламенту України, Законодавство України : URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws>
3. Міністерство освіти і науки України: URL: <http://www.mon.gov.ua>.
4. Освітній портал: сайт. URL: www.osvita.org.ua
5. Офіційний сайт Міністерства економіки України: URL: <http://www.me.gov.ua/>

До силабусу також готують матеріали навчально-методичного комплексу:

- 1) Навчальний контент (конспекти лекцій за всіма темами, інші навчальні та інформаційні матеріали)
- 2) Тематика та зміст практичних робіт
- 3) Електронне навчання у віртуальному навчальному середовищі ЛНУП (<https://moodle.lnup.edu.ua>).