

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Череповецкий торгово-экономический колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «ЧТЭК»
Приказ № 120
от 31.10.2018 г.



И.А. Малова

**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)**

«Правила продажи и защита прав потребителей»

Программа дополнительного профессионального образования разработана на основе:

Федерального закона РФ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (с изм. и доп.), Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 ноября 2013 г. № 1244 «О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г № 499», Положения «Об организации предоставления услуг по обучению по дополнительным профессиональным программам в ЧПОУ «Череповецкий торгово-экономический колледж»

Организация - разработчик: ЧПОУ «ЧТЭК»

Разработчик:

Малова И.А., преподаватель ЧПОУ «ЧТЭК»

Правообладатель программы: ЧПОУ «ЧТЭК»

Рассмотрена на заседании методической комиссии

Протокол № 3 от «31» октября 2018 г.

Председатель МК:



Черняева В.А.

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОСТ Р Требования к персоналу, профессиональных, квалификационных характеристик, требований работодателей и может быть рекомендована к использованию в профессиональных образовательных организациях.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ	стр. 4
2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	7
3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА	9
5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	12
6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ	12
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ	13
8. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

«Правила продажи и защита прав потребителей»

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Правила продажи и защита прав потребителей» разработана в соответствии с Положением «Об организации предоставления услуг по обучению по дополнительным профессиональным программам в ЧПОУ «Череповецкий торгово-экономический колледж» и предназначена для повышения квалификации слушателей. Изучение программы предполагает наличие у слушателей «входных» знаний и умений в области профессиональной деятельности (торговли), готовности к самообразованию.

Все мы постоянно выступаем в качестве потребителей - покупаем товары, обращаемся в службы быта, ездим на транспорте, пользуемся коммунальными и медицинскими услугами и т.д. Часто при этом, увы, наши права нарушаются. Для того чтобы защитить свои права, нужно их знать.

Законодательство о защите прав потребителей как отрасль права возникла в России сравнительно недавно - в начале 1990-х годов. До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан осуществлялось в основном нормами гражданского законодательства. В законодательстве отсутствовала система гарантий охраны прав граждан. Еще одной особенностью правового регулирования данной области отношений являлась множественность подзаконных актов, регламентирующих отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемлявшие интересы потребителей, а в некоторых случаях прямо противоречившие законодательству. Действовавшее законодательство не вполне соответствовало и нормам международного права. Кроме того, отсутствовала система государственной защиты интересов потребителей. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно не выгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д. В условиях свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления необходимость в специальном законодательстве стала особенно острой.

Особенностью данного курса является его прикладной характер – слушатели приобретают умения и навыки защиты прав потребителей разных категорий, составления документов. В основе программы курса «Правила продажи и защита прав потребителей» лежат универсальные принципы: последовательность приобретения знаний, сочетаемость теории (лекции) и практики (решение задач, кейс-стади, круглые столы) В процессе изучения курса предусмотрены лекционно-практические, самостоятельные занятия, дискуссии, работа с материалами в сети Интернет и т.д.

1.2. Цели и задачи курса – требования к результатам освоения курса

Цель программы:

- повышение уровня профессиональных знаний в сфере защиты прав потребителей;
- расширение объема базовых знаний в области потребительских прав;
- развитие умений применять правовые нормы, регулирующие потребительские правоотношения, в практической деятельности, обобщать материалы судебной практики по спорам о защите прав потребителей.

Задачи курса:

- ознакомить слушателей с основными положениями законодательства в области защиты прав потребителей;
- научить слушателей ориентироваться в ситуациях, требующих применения знаний в области защиты прав потребителей при обслуживании клиентов.

Профессиональные компетенции:

- обслуживать покупателей в соответствии с правилами торговли, Законом РФ о защите прав потребителей, предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

Содержание программы:

Модуль 1. Виды прав потребителей. Законодательные акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей.

Модуль 2. Защита прав потребителей при приобретении товаров. Нормативные документы. Требования к качеству товара.

Модуль 3. Способы защиты прав потребителей.

Модуль 4. Основания и методика проведения экспертизы.

Модуль 5. Анализ судебной практики при рассмотрении споров по защите прав потребителей.

Режим обучения – 4 часа в день, два раза в неделю.

Продолжительность обучения: 32 часа.

Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

1.3. К освоению программы допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Категория слушателей: индивидуальные предприниматели, работники сферы торговых, образовательных и медицинских учреждений, туристических, страховых компаний и предприятий сервиса, агентств недвижимости и банковской сферы и др.

1.4. Планируемые результаты обучения

В результате освоения учебной программы у слушателей предполагается качественное изменение в указанных выше профессиональных компетенциях. В результате освоения программы слушатели должны:

должны знать:

- правовые основы процесса оказания услуг;
- содержание Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров.

должны уметь:

- ориентироваться в вопросах отношений в области защиты прав потребителей;
- решать проблемные вопросы, возникающие в процессе продажи и оказания услуг.

Ожидаемый результат

Повышение имиджа предприятия, снижение уровня конфликтности, вследствие применения слушателями норм законодательства в практической деятельности.

1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Всего учебной нагрузки – 32 час, в т. ч.:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 18 час (в т. ч.: практических занятий – 10 час);
- самостоятельной работы – 12 час;
- итоговая аттестация – 2 час.

1.6. Итоговая аттестация

Итоговый контроль осуществляется в форме выполнения теста и решения практической ситуации.

1.7. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров: педагогические работники должны иметь образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

1.8. Форма документа о квалификации – удостоверение о повышении квалификации.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

УТВЕРЖДАЮ:

Приказ №120

от 31.10.2018 г.



И.А. Малова

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации)

Частного профессионального образовательного учреждения
«Череповецкий торгово-экономический колледж»

Правила продажи и защита прав потребителей

Форма обучения: **очно-заочная**

Срок обучения: **32 часа**

Календарный учебный график

	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день
	6	6	6	С/6	С/6	Ш

Теоретическое обучение (час)

Самостоятельная работа (час)

Итоговая аттестация

Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей)	Всего часов	В том числе:			Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Общая часть	30	8	10	12	-
2	Итоговая аттестация	2	-	-	-	Зачет
	Итого	32	8	10	12	2

3. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

«Правила продажи и защита прав потребителей»

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			лекции	Практика/семинар	Самостоятельная работа	
1.	Тема 1 «Правовые отношения в области защиты прав потребителей»	2		-	2	тест
2.	Тема 2 «Информация для потребителей»	4	2	-	2	тест
3.	Тема 3 «Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги»	2			2	тест
4.	Тема 4 «Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги»	4		2	2	тест
5.	Тема 5. «Правила продажи и защита прав потребителей при продаже товаров»	6	2	2	2	Тест, ситуации
6.	Тема 6 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей»	6	2	2	2	Тест, ситуации
7	Тема 7 «Государственная и общественная защита прав потребителей» консультации, ответы на вопросы	4	2	2 2	-	Тест, ситуации
	Итоговая аттестация	2				Зачет
	Итого	32	8	8	12	

4.РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1 «Правовые отношения в области защиты прав потребителей»

- 1.1 Законы и нормативные акты регулирующие отношения в области защиты прав потребителей;
- 1.2 Закон РФ «О защите прав потребителей» №234-ФЗ в свете последних изменений в законодательной сфере.
- 1.3 Основные понятия, используемые в законодательстве в области защиты прав потребителей (потребитель, исполнитель, изготовитель, продавец, недостаток товара (работы, услуги), существенный недостаток товара (работы, услуги), безопасность товара (работы, услуги). Договор с потребителем, обязательные условия и особенности заключения.

Тема 2 «Информация для потребителей»

- 2.1 Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.
- 2.2 Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).
- 2.3 Ст. № 8-14. Наглядность, доступность, полнота – три кита, на которых держится понятие информации. Обязательная информация на товар и услуги (изменения в «Правилах торговли»). Работа с образцами и маркировкой: читаем информацию.
- 2.4 Расставляем акценты. Обзор статей с 7 по 17. Ст. № 7 – гарантия безопасности. Обязательная и добровольная сертификация. Документы, подтверждающие факт сертификации. Реквизиты, сроки действия. «Просроченный сертификат» - миф или реальность

Тема 3 «Права потребителя и сроки удовлетворения требований»

- 3.1 •Ст. № 18. Пять требований потребителя на выбор по его усмотрению.
- 3.2 Особенности в предъявлении требований по товарам с установленными сроками годности, по технически сложным и дорогостоящим товарам.
- 3.3 Принятие претензии и грамотное реагирование на неё. Законные основания для отказа потребителю в удовлетворении требований.
- 3.4 Ст. № 19-22. Сроки предъявления отдельных требований потребителя и их выполнение.
 - порядок определения сроков оказания услуг;
- 3.5 - понятие «разумного срока»;

3.6 - последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуги.

Тема 4 «Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги»

- 4.1 Перечень требований потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги;
- 4.2 Сроки устранения недостатков оказанной услуги;
- 4.3 Ст. № 27-32. Выполнение работ и оказание услуг, основные требования, сроки оказания услуг и удовлетворение отдельных требований заказчика. Материальные компенсации и пени.

Тема 5. «Правила продажи и защита прав потребителей при продаже товаров»

- 5.1 Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу);
- 5.1. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков;
- 5.2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара;
- 5.3. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером);
- 5.4. Замена товара ненадлежащего качества.
- 5.5. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
- 5.6. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества
- 5.7. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества
- 5.8. Ст. № 26.1. Дистанционные продажи: интернет-магазин, продажи по каталогу и т. д. Особенности предъявления требований потребителя. «Подводные» камни: Задаток или аванс? Что и почему лучше?
- 5.9. Правила продажи отдельных видов товаров

Тема 6 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей»

- 7.1 Ст. № 23, 23.1. Нарушили закон – подвели себя под штрафные санкции.
- 7.2. Ст. № 24. Что выгодно потребителю, то убыточно для торговца, но это по закону. Расчёты с потребителями (ГК РФ).
- 7.3. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя,

- импортера) за вред, причиненный вследствие недостатков товара(работы, услуги), за просрочку выполнения требований потребителя;
- 7.2 Возмещение убытков, причиненных потребителю;
- 7.3 Уплата штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя;
- 7.4 Ст. № 15. Компенсация морального вреда. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Прав стало больше.

Тема 7 «Государственная и общественная защита прав потребителей»

- 7.1. « Кто виноват? Что делать?» - вопросы классиков актуальны и сегодня.
- 7.2. Ст. № 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей. «Дежурная» статья сутяги.
- 7.3 Судебная защита прав потребителей;
- 7.4 Федеральный государственный надзор, деятельность органов самоуправления, общественных объединений в области защиты прав потребителей;
- 7.5. Потребители-экстремисты. Как предотвратить конфликт и судебную тяжбу. Современная медиация в потребительских спорах.

Контрольное тестирование, консультирование участников: вопросы – ответы, примеры – комментарии.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Реализация программы требует наличия учебного кабинета Организации и технология торговли.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска для записей.

Технические средства обучения:

- персональные компьютеры с доступом к сети Интернет.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"
2. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном..."
3. ГОСТР 51121-97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования»

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.economy.gov.ru> - Министерство экономического развития и торговли РФ
2. <https://www.retail.ru/> - ритейлеру и поставщику о торговых сетях, продажах, маркетинге, мерчендайзинге
3. <http://www.garant.ru> – Гарант;
4. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/36e874d3fe241d9a2c1e4fca0a96e25d90d61231/ - Правила продажи Консультат +
5. <http://nta-rus.com/> – Национальная торговая ассоциация.
6. <http://potrebately.com/zakon> - защита прав потребителей

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

В колледже разработано единое учебно-методическое обеспечение образовательного процесса.

В ЧПОУ «ЧТЭК» активно используются инновационные образовательные технологии, основанные на принципах эффективного сочетания преимуществ классического обучения и возможностей информационно-телекоммуникационных технологий. Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных презентаций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, тренингов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков слушателей.

Фонды библиотеки колледжа насчитывают 11933 экземпляра. Используемый библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по дисциплинам всех циклов, изданными за последние 5 лет. Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания.

Все слушатели колледжа имеют также индивидуальный доступ к электронным ресурсам учебной, методической и справочной литературы из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. Подключены две электронно-библиотечные системы «Znanium.com» и «ЮРАЙТ», а так же справочная правовая система «Консультант Плюс».

Дополнительная профессиональная программа обеспечена учебно-методической документацией и материалами, включающими учебно-методические рекомендации, сборниками практических работ, заданиями для контроля знаний слушателей, презентационными и дидактическими материалами.

Каждый слушатель обеспечен доступом к учебно-методическим материалам колледжа.

8. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы при итоговой аттестации проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета: тестирования и решения производственной ситуации.

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающийся показал полное освоение планируемых результатов, справился с предложенным тестом (не менее 90% правильных ответов) и правильно решил предложенную ситуацию.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся показал полное освоение планируемых результатов, справился с предложенным тестом (не менее 70% правильных ответов) и правильно, с незначительными ошибками, исправленными самостоятельно решил предложенную ситуацию.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся показал полное освоение планируемых результатов, справился с предложенным тестом (не менее 60% правильных ответов) и правильно решил предложенную ситуацию.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не показал освоение планируемых результатов, предусмотренных программой, не смог выполнить тест и ситуацию.