

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри  
Готельного і ресторанного бізнесу  
Протокол № 1 від 31.08.2023 р.

**ПОГОДЖЕНО**

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	24 "Сфера обслуговування"
Спеціальність	241 "Готельно-ресторанна справа"
Освітній рівень	перший (бакалаврський)
Освітня програма	"Готельно-ресторанний бізнес"

Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Розробник:  
к.т.н., доцент

Ольга ПРОТАСЕНКО

Завідувач кафедри  
готельного і ресторанного  
бізнесу

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Дмитро КРАМАРЕНКО

Харків  
2023

## ВСТУП

Дисципліна "Захист прав споживачів у сфері обслуговування" є вибірковою і спрямована на розвиток фахових компетентностей у студентів, які навчаються за спеціальністю 241 "Готельно-ресторанна справа". Якісне обслуговування у закладі готельно-ресторанного бізнесу безпосередньо пов'язане як зі здатністю закладу захистити власні права, так і коректно реагувати на ситуації, пов'язані із захистом прав відвідувачів закладу. Мета навчальної дисципліни – це формування у студентів уявлення про організаційно-правові засади захисту прав споживачів; визначення напрямів діяльності органів державного управління і громадських об'єднань із захисту прав споживачів; розвиток практичних навичок щодо вирішення питань прав захисту споживачів у сфері обслуговування. Предметом вивчення навчальної дисципліни є правові норми, що регламентують господарську діяльність у сфері готельно-ресторанної справи. Завдання курсу – вивчення та розкриття змісту правових засад щодо діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу; формування у студентів системи теоретичних і практичних знань щодо застосування чинного законодавства під час вирішення проблемних ситуацій у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 1	ЗК 2.
РН 12	ЗК 10
	СК 3
	СК 11

де, ЗК 2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

# ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## Зміст навчальної дисципліни

**Змістовий модуль 1. Правові основи захисту прав споживачів в Україні**

**Тема 1. Правові положення захисту прав споживачів в Україні. Концепція захисту прав споживачів.**

**1.1. Загальна характеристика правового статусу споживача в Україні.**

Українське законодавство у сфері захисту прав споживачів. Основні права і обов'язки споживача. Основні гарантії захисту прав споживачів. Повноваження органів виконавчої влади по захисту прав споживачів. Громадські організації по захисту прав споживачів. Міжнародні джерела регулювання відносин у сфері захисту прав споживача.

**1.2. Права споживачів на належну якість та безпеку продукції (товарів).**

Поняття якості товару та документи, що її підтверджують. Поняття безпеки товарів. Гарантійний строк та строк придатності товару. Права споживача при придбанні товару належної якості. Засоби впливу на виробника та продавця.

**1.3. Зміст концепції захисту прав споживачів.**

Мета, принципи і строки реалізації концепції. Очікувані результати від впровадження концепції. Фінансування заходів з реалізації цієї концепції.

**Тема 2. Діяльність державних консюмерських організацій.**

**2.1. Структура, напрями діяльності та завдання Держспоживзахисту України.**

Реалізація загальнодержавної політики впровадження і розвитку консюмеризму в Україні. Мета, функції і завдання Держспоживзахисту.

**2.2. Правове регулювання захисту прав споживачів.**

Законодавча основа відносин між виробниками (виконавцями), продавцями і споживачами товарів (робіт, послуг). Структура прав споживачів. Судовий захист прав споживачів.

**2.3. Структура та напрями діяльності управлінь у справах захисту прав споживачів.**

Мета діяльності і функції управлінь у справах захисту прав споживачів. Організація та порядок роботи управління у справах захисту прав споживачів. Фінансування державних підприємств і управлінь у справах захисту прав споживачів.

**2.4. Документи щодо організації та порядку захисту прав споживачів.**

Інструкції, накази, положення та інші документи. Їх стисла характеристика. Значення їхнього впровадження. Контроль за виконанням.

**Тема 3. Діяльність громадських організацій із захисту прав споживачів.**

**3.1. Громадські організації як елемент механізму захисту прав споживачів в Україні.**

Мета діяльності і функції громадських організацій споживачів. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів).

**3.2. Позасудові методи захисту прав та інтересів споживачів.**

Позасудові методи захисту прав та інтересів споживачів: арбітраж (третейські суди); омбудсмен; медіація або примирні органи. Індивідуальні способи захисту прав споживачів в Україні і спроби запровадження колективних способів.

**Тема 4. Відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів.**

**4.1. Поняття і види юридичної відповідальності у разі порушення прав споживачів.**

Юридична, кримінальна та адміністративна відповідальності за порушення прав споживачів. Умови їх настання і наслідки.

**4.2. Штрафи за порушення прав споживачів.**

Види штрафів, порядок призначення, їх розміри.

**Змістовий модуль 2. Особливості захисту прав споживачів у сфері обслуговування.**

**Тема 5. Законодавчі та нормативні акти, що регулюють питання захисту прав споживачів у сфері обслуговування.**

**5.1. Державне регулювання готельного і ресторанного господарства в Україні.**

Поняття державного регулювання готельного і ресторанного господарства в Україні. Засоби державного регулювання готельно-ресторанної діяльності. Нормативно-правові акти, що регулюють готельно-ресторанну діяльність. Поняття готельно-ресторанної діяльності та її види.

**5.2. Організаційно-правові форми закладів готельного і ресторанного господарства.**

Поняття та ознаки закладів готельного і ресторанного господарства. Порядок створення закладів готельного і ресторанного господарства. Класифікація типів підприємств готельного і ресторанного господарства. Правовий статус індивідуальних підприємців.

**5.3. Легалізація закладів готельного і ресторанного господарства.**

Поняття і сутність легалізації підприємств. Реєстрація суб'єктів готельного і ресторанного господарства. Подання документів. Перевірка державним реєстратором документів. Внесення даних до Єдиного Державного Реєстру..

**Тема 6. Особливості захисту прав споживачів у закладах ресторанного і готельного господарства.**

**6.1. Загально-правові засади захисту прав споживачів у закладах**

## **ресторанного і готельного господарства.**

Загальна характеристика прав та обов'язків споживачів. Право на належну якість продукції і обслуговування. Якість та безпека споживачів в готельно-ресторанній діяльності. Право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця продавця). Право на відшкодування шкоди (збитків, завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості. Право на звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

### **6.2. Державний контроль та нагляд за дотриманням прав споживачів у сфері обслуговування.**

Види державного контролю та нагляду за дотриманням прав споживачів у сфері обслуговування. Мета їх діяльності і функції.

## **Тема 7. Повноваження органів із захисту прав споживачів та порядок проведення перевірок у закладах сфери обслуговування.**

### **7.1. Повноваження органів із захисту прав споживачів у сфері обслуговування.**

Державні органи із захисту прав споживачів та їх повноваження: Держспоживінспекція України, Антимонопольний комітет України, Державна житлово-комунальна інспекція. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: контроль у сфері робіт і послуг, внутрішньої торгівлі, у сфері реклами і дотримання антитютюнового законодавства, державний ринковий нагляд, метрологічний нагляд.

### **7.2. Перевірки у закладах сфери обслуговування.**

Порядок і частота проведення перевірок у закладах готельного і ресторанного господарства. Попередження правопорушень у сфері готельного і ресторанного обслуговування населення. Майнове відшкодування шкоди, завдане внаслідок ненадання послуг, або неякісного їх надання.

## **Тема 8. Організації із захисту прав споживачів у закладах сфери обслуговування у різних країнах світу.**

### **8.1. Організація захисту прав споживачів у країнах Європейського Союзу.**

Коллективні способи захисту прав споживачів в ЄС: мережа європейських споживчих центрів (European Consumer Center Network); європейська позасудова мережа (alternative dispute resolution); європейські організації захисту прав споживачів.

### **8.2. Організація захисту прав споживачів у США та Канаді.**

Функції і повноваження Комісії з безпечності споживчих товарів, Федеральної торговельної комісії, Управління з контролю за якістю харчових продуктів та медикаментів, Управління у справах споживачів, Міністерство споживачів (Канада). Вплив цих організацій на якість та безпеку послуг (товарів).

Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

**Перелік практичних (семінарських) та / або лабораторних занять / завдань**

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Завдання 1	Дослідження й аналіз українського законодавство у сфері захисту прав споживачів
Тема 2. Завдання 2	Структура, напрями діяльності та завдання Держспоживзахисту України
Тема 3. Завдання 3	Громадські організації як елемент механізму захисту прав споживачів в Україні
Тема 4. Завдання 4	Юридична відповідальність у разі порушення прав споживачів
Тема 5. Завдання 5	Державне регулювання готельного і ресторанного господарства в Україні
Тема 5. Завдання 6	Організаційно-правові форми закладів готельного і ресторанного господарства
Тема 5. Завдання 7	Легалізація закладів готельного і ресторанного господарства
Тема 6. Завдання 8	Загально-правові засади захисту прав споживачів закладах ресторанного і готельного господарства
Тема 7. Завдання 9	Повноваження органів із захисту прав споживачів у сфері обслуговування
Тема 7. Завдання 10	Перевірки у закладах сфери обслуговування
Тема 8. Завдання 11	Організація захисту прав споживачів у країнах Європейського Союзу
Тема 8. Завдання 12	Організація захисту прав споживачів у США та Канаді

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

**Перелік самостійної роботи**

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1-8	Підготовка до практичних занять
Тема 1-8	Підготовка до контрольних робіт
Тема 1-8	Підготовка до екзамену

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та / або лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

## МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1-4, 6), лекція-провокація (Тема 7, 8), проблемна лекція (Тема 5)).

Наочні (демонстрація (Тема 1-8)).

Практичні (дискусія (Тема 1-8), робота в малих групах (Тема 1-8)).

## ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення лекційних і практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів: максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума – 35 балів.

**Підсумковий контроль** включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

**Семестровий контроль** проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

**Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною** визначається сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: компетентнісно-орієнтовані завдання (36 балів), письмова контрольні роботи (24 бали)).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів)

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

## Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця  
Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти  
Спеціальність "Готельно-ресторанна справа"  
Освітньо-професійна програма "Готельно-ресторанний бізнес".

Семестр VIII

Навчальна дисципліна "Іміджева ідеологія в готельно-ресторанному бізнесі"

### ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

#### *Завдання 1 (тестове). (20 балів)*

1. Договір – це:

- а) усна угода між споживачем і продавцем;
- б) письмова угода між споживачем і продавцем;
- в) усна чи письмова угода між споживачем і продавцем про якість, терміни, ціну й інші умови, за якими здійснюється покупка або продаж, робота або послуга;
- г) письмова угода між споживачем і продавцем про якість, терміни, ціну й інші умови, за якими здійснюється покупка або продаж, робота або послуга.

2. Із запропонованих прав суб'єкта надання послуг виберіть правильні:

- а) право на задоволення основних потреб;
- б) право використовувати рекламу за умови, що вона правдива;
- в) право пропонувати будь-які товари або послуги за умови, що вони не несуть загрози здоров'ю або життю споживача;
- г) відповіді "б" і "в" правильні.

3. Консюмеризм – це:

- а) закон про захист прав споживачів;
- б) захист прав споживачів;
- в) рух державних і громадських організацій за розширення прав споживачів і продавців;
- г) захист прав суб'єктів, що виробляють продукцію або надають послуги.

4. Споживач при виявленні недоліків або фальсифікації товару протягом гарантійного терміну має право жадати від продавця:

- а) безкоштовного усунення недоліків або відшкодування витрат на їхнє усунення споживачем або третім лицем;
- б) заміни на аналогічний товар належної якості;
- в) зниження ціни товару;
- г) відповіді "а" і "б" вірні.

5. Якщо під час виконання робіт або надання послуг їх не буде виконано згідно з умовами договору, то споживач:

- а) споживач має право призначити виконавцю відповідний термін для усунення недоліків;
- б) розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;
- в) подавати заяву до суду на виконавця;
- г) відповіді "а" і "б" доповнюють одна одну.

6. В якому разі виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаних роботах:

- а) якщо вони виникли з вини виготівника;
- б) якщо вони виникли з вини продавця;
- в) якщо вони виникли з вини споживача;
- г) відповіді "б" і "в" доповнюють одна одну.



7. Чи допускається встановлення будь-яких переваг, прямих або непрямих обмежень прав споживачів?

- а) так;
- б) ні;
- в) так, якщо це передбачено законом;
- г) правильної відповіді не зазначено.

8. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів господарські суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування несуть відповідальність за відмову споживачеві реалізувати його права:

- а) двох кратному розмірі вартості товару;
- б) п'яти кратному розмірі вартості товару;
- в) десяти кратному розмірі вартості товару;
- г) двадцяти кратному розмірі вартості товару.

9. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів господарські суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування несуть відповідальність за реалізацію товарів, виконання робіт, надання послуг, що не відповідають нормативним документам:

- а) у розмірі 5% від вартості товарів;
- б) у розмірі 10% від вартості товарів;
- в) у розмірі 20% від вартості товарів;
- г) у розмірі 25% від вартості товарів.

10. Захист прав споживачів, передбачений законодавством, здійснюється:

- а) товариством із захисту прав споживачів;
- б) Держстандартом України;
- в) судом;
- г) Кабінетом міністрів України.

### ***Завдання 2 (стереотипне). (10 балів)***

1. Охарактеризуйте діяльність міжнародних консюмерських організацій.

2. Порівняйте діяльність державних і громадські консюмерських установ і організацій в країнах Євросоюзу та Україні.

3. Проаналізуйте ситуацію і обґрунтуйте рішення щодо захисту прав споживачів і відповідальності виконавців. Відвідувачка готелю здала в хімчистку при готелі сукню з пластмасовими гудзиками. Коли їй повернули сукню, то вона побачила, що гудзики пошкоджені. У квитанції зазначено, що хімчистка відповідальності за виниклі недоліки не несе.

### ***Завдання 3 (діагностичне). (10 балів)***

1. Назвіть основні права споживачів. В яких міжнародних документах вони сформульовані?

2. Охарактеризуйте діяльність державних органів із захисту прав споживачів та їх повноваження: Держспоживінспекція України, Антимонопольний комітет України, Державна житлово-комунальна інспекція.

Затверджено на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу № \_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Екзаменатор \_\_\_\_\_ к.т.н., доц. Протасенко О.Ф.

Зав. кафедрою \_\_\_\_\_ д.е.н., проф. Давидова О.Ю.

## Критерії оцінювання

**Підсумкові бали за екзамен** складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

### **Завдання 1 (тестове). (20 балів)**

За кожну правильну відповідь – 2 бали.

### **Завдання 2 (стереотипне). (10 балів)**

3 бали – розгорнута відповідь на питання 1.

3 бали – розгорнута відповідь на питання 2.

4 бали – розгорнута відповідь на питання 3.

### **Завдання 3 (діагностичне). (10 балів)**

5 балів – розгорнута відповідь на питання 1.

5 балів – розгорнута відповідь на питання 2.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Журавльов Д. Про захист прав споживачів: науково-практичний коментар / Д. Журавльов. – Київ : ТОВ Видавничий дім Професіонал, 2019. – 352 с.

2. Хацкевич Ю. М. Міжнародний консьюмеризм : навч. посіб. у структурно-логічних схемах / Ю. М. Хацкевич та ін. – Харків : ХДУХТ, 2019. – 103 с.

3. Отенко І. П. Корпоративна культура: міжнародний та трансформаційний аспекти / Отенко І. П., Чепелюк М. І. – Харків : ХНЕУ, 2018. – 242 с. – Режим доступу: <http://surl.li/nrvnj>

4. Силенко Н. М. Захист прав споживачів фінансових послуг в Україні / Н. М. Силенко, І. К. Перепелиця // Економічний розвиток і спадщина Семена Кузнеця : матеріали міжнар. наукової конф., 30–31 трав. 2019 р. : тези допов. – Х., 2019. – С. 155–156. – Режим доступу: <http://surl.li/nrvxj>

5. Потрашкова Л. В. Потенціал соціально відповідального підприємства: концепція та моделі [Електронний ресурс] : монографія / Л. В. Потрашкова. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. – 308 с. – Режим доступу: <http://surl.li/nrvzpz>

### Додаткова

6. Сатир Л. М. Захист прав споживачів. Методичні вказівки для практичних занять і самостійного вивчення дисципліни / Л.М. Сатир, Л.І. Стаднік, В.М. Кепко. – Біла Церква, 2020. – 86 с.

7. Шлійко А. В. Організаційно-правові засади захисту прав споживачів: навч. посіб. / А. В. Шлійко. – Тернопіль : ТНЕУ, 2018. – 300 с.

8. Dinu V. The Need for Consumers' Protection / Dinu V. // The AMFITEATRU ECONOMIC journal. – 2010. – Is. 12. – P. 262-264.

### **Інформаційні ресурси**

9. Захист прав споживачів у сфері обслуговування [Електрон. ресурс] : Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=10612>.

10. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

11. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>