МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

**Факультета «Сервис и туризм»**

**Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»**

**Защита прав потребителя**

Методические указания по написанию контрольных работ для студентов направления подготовки 430301 «Сервис» профиль «Социально-культурный сервис»; «Сервис индустрии моды и красоты».

Ростов-на-Дону

2023

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3](#_Toc30599229)

[2. ВАРИАНТ ТЕМЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАОТЫ 5](#_Toc30599230)

[2.1 Темы контрольных работ по дисциплине «Защита прав потребителя» 5](#_Toc30599231)

[3. ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ 7](#_Toc30599232)

[4.ОЦЕНКА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ 11](#_Toc30599233)

[5. СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ 12](#_Toc30599234)

# **1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Контрольная работа выполняется в форме реферата.

Реферат – это самый простой вид научной работы.

Цель написания реферата – приобщить студентов к творческой работе с экономической литературой.

Непосредственными задачами данной формы самостоятельной работы являются:

– научиться самостоятельно излагать материал (а, в дальнейшем, и свои взгляды на проблему);

– овладеть научно-исследовательским стилем письма, для которого характерны отсутствие личных местоимений, неупотребление глаголов, выражающих чувства (эмоции), повествование от третьего лица, особая мера выдержанности оценок, недопустимость политизированного подхода и т.д.;

– усвоить формальные и редакционные требования оформления работы.

Реферат, как письменная научная работа, предполагает определенную организацию его подготовки и написания, а также соблюдения требований, которые к нему предъявляются.

– Реферат должен иметь план, включающий несколько разделов и список использованной литературы. В ряде случаев даются приложения. Желательно чтобы реферат начинался с небольшого введения, в котором студент может обосновать выбор темы, раскрыть структуру плана и дать анализ литературы, по которой будет написана реферат. Целесообразно завершить реферат краткими выводами и предложениями, вытекающими из текста работы.

– Текст должен иметь характер самостоятельного изложения. Не допускается дословное переписывание материалов из источников без соответствующих ссылок. Ссылками на источник (Автор. Название. Год и место издания. Страница) должны быть оформлены прямые цитаты из текста используемых изданий, а именно: чье-то мнение, высказывание, приведенные факты, в том числе статистические материалы, таблицы, сравнительные данные и т.п., а также материалы, размещенные в Internet с соответствующими адресами. Сноски должны быть, оформлены единообразно. Сноски в тексте работы могут быль как постраничными, так и концевыми. В последнем случае они должны корреспондировать со списком литературы, приведенном в финале работы. Например, сноска типа [6, 14] непосредственно в тексте означает ссылку на источник, позиционированный в списке литературы под номером 6, и на текст, размещенный в нем на 14-ой странице.

# **2. ВАРИАНТ ТЕМЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАОТЫ**

**Вариант темы контрольной работы** определяется по таблице в зависимости от двух последних цифр зачетной книжки. Например, последние две цифры зачетной книжки 1 и 5, следовательно, вариант темы – 16.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предпосл. цифра зач. Кн. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Последняя цифра зач. кн. | | | | | | | | | |
| Номер темы | | | | | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 2 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 3 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 6 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 7 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |

## **2.1 Темы контрольных работ по дисциплине «Защита прав потребителя»**

1. Основные понятия, применяемые в Законе РФ «О защите прав потребителей»
2. Структура законодательства о защите прав потребителей.
3. Действие законодательства о защите прав потребителей.
4. Права потребителей надлежащее качество товаров (работ, услуг)
5. Права потребителей на информацию об изготовителе (Исполнители, продавцы) и о товарах
6. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению надлежащего качества товаров (работ, услуг)
7. Права потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества
8. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение прав потребителей
9. Защита прав потребителей при и выполнении работ (оказании услуг)
10. Государственные органы общей компетенции – функции, задачи
11. Государственные органы специальной компетенции – функции, задачи
12. Федеральная служба по надзору в области защиты прав потребителей и благополучию человека
13. Госстандарт России – структура, функции и роль в защите прав потребителей
14. Местные органы по защите прав потребителей – задачи, функции, структура, права
15. Общественные организации – их права, задачи, в сфере защиты прав потребителей
16. Требования к информации об изготовителе (продавце) и о товарах (услугах)
17. Возможные последствия ненадлежащей информации
18. Особенности удовлетворения требований и потребителей при покупке товаров с недостатками
19. Порядок предъявления и удовлетворения требований потребителя по товарам с недостатками
20. Права потребителей на обмен в случае приобретения товаров надлежащего качества
21. Понятие срока годности, срока службы, гарантийного срока и порядок их исчисления
22. 18.Права потребителя в случае нарушения сроков начала и выполнения работы (оказания услуги)
23. Права потребителей если работа (услуга) имеют ненадлежащее качество
24. Ответственность исполнителя в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала
25. Ответственность исполнителя в случае нарушения сроков начала и выполнения работы (оказания услуги)
26. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)
27. Порядок расчетов за выполненную работу
28. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг)
29. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)
30. Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.
31. Урегулирование споров досудебно в административном порядке.
32. Судебная защита прав потребителей.
33. Защита интересов неопределенного круга лиц.
34. Размер и форма возмещения вреда, причиненного имуществу.
35. Правовое обеспечение защиты прав потребителей при покупке туристических услуг.
36. Правовое обеспечение защиты прав потребителей при покупке гостиничных услуг.
37. Правовое обеспечение защиты прав потребителей при покупке бытовых услуг (парикмахерские, салоны красоты и др.).
38. Правовое обеспечение защиты прав потребителей при покупке товаров в сети Интернет.
39. Система сертификации товаров и услуг как способ защиты прав потребителей.
40. Роль и значение штрихового кодирования продукции.

Тема реферата раскрывается на основе изучения основной и дополнительной литературы, а не только на базе материалов учебников и учебных пособий. В списке литературы должно быть не менее 5 названий различных источников (монографий, журнальных статей, справочников и официальных документов).

# **3. ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Оформление реферата. Размер реферата не должен быть излишне большим. Однако от студента не принимается работа на 2–3 страницах. Минимальный объем 15 (пятнадцать) страниц стандартного формата А4, максимальный 20 (двадцать) страниц машинописного текста через 1,5 (полтора) межстрочных интервала шрифтом 14-го размера.

– Реферат выполняется на стандартных листах формата А4 (210 х 297 мм). Ориентация текста книжная (лист располагается вертикально). Текст наносится постранично только с одной стороны листа, двустороннее расположение текста на листе недопустимо.

– Поля и отступы текста: левое поле – 30 мм, правое поле – 15 мм, верхнее и нижнее поля – по 25 мм. Если текст печатается на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word, то при форматировании следует установить правый ограничитель текста в позицию 161/2. Оформлять границы полей в виде рамок не нужно.

– Нумерация страниц начинается с титульного аиста. Титульный лист считается первой страницей, но номер «1» на нем не проставляется. На второй странице располагается «Содержание» работы. В «Содержании» напротив соответствующих разделов должны быть проставлены номера страниц, с которых они начинаются.

– На титульном листе реферата должна содержаться следующая информация: наименование вуза, кафедра, по которой выполняется работа, название темы, аббревиатура студенческой группы, фамилия и инициалы студент, фамилия и инициалы научного руководителя, а также его ученая степень и должность, город и текущий год.

Пример оформления списка использованных источников.

Нормативные акты:

1. Гражданский кодекс РФ: Часть первая – вторая [принят Гос. Думой 23 апреля 1994 г., с изменениями и дополнениями по состоянию на 6 апреля 2015г.] КонсультантПлюс [Официальный сайт].

URL: <http://www.consultant.ru/search/> (дата обращения 20.04.2015).

1. Общие понятия оценки, подходы к оценке и требования к проведению оценки (ФСО №1): приказ Министерства экономического развития и торговли РФ от 20 июля 2007 г. № 256 // Российская газета. – 2007. - № 4457.

Книги и учебники:

1. Асаул А.Н., Карасев, А.В. Экономика недвижимости: учебное пособие / А.Н. Асаул, А.В. Карасев. – СПб.: Питер, 2012. – 158с.
2. Сергеев, И. В. Экономика предприятия: учеб. пособие / И.В. Сергеев. - М.: Финансы и статистика, 2010. – 369 с.

Статьи из периодической печати:

1. Чистяков Ю.Е. Скользящее бизнес-планирование / Ю.Е. Чистяков // Финансовый менеджмент. – 2012. - № 3. – С. 23-30.
2. Черемушкин, С.В. Современные подходы к измерению результативности коммерческой деятельности организации / С.В. Черемушкин **//** Финансовый менеджмент. – 2014. - № 2. - С. 35-40.

Электронные ресурсы:

1. Центр исследований и аналитики ГК «Бюллетень Недвижимости» [Информационный портал].

URL: <http://www.bn.ru/rostovskaya-oblast/rostov/> (дата обращения 30.03.2015).

8. Свободный словарь терминов, определений и понятий по экономике, бизнесу и финансам [Электронный словарь]

URL: <http://termin.bposd.ruhttp://termin.bposd.ru/publ/20-1-0-19147> (дата обращения 10.03.2015).

# **4.ОЦЕНКА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Неудовлетворительная оценка ставится за работу, переписанную с одного источника.

Удовлетворительная оценка ставится за реферат, в котором недостаточно полно освещены узловые вопросы темы. Работа написана на базе устаревших источников.

Хорошая оценка ставится за работу, написанную на достаточно высоком теоретическом уровне, в полной мере раскрывающую тему, правильно оформленную.

Отличная оценка ставится за работу, которая характеризуется использованием большого количества литературных источников, глубоким анализом привлеченного материала, творческим подходом к его изложению, в том числе к демонстрации дискуссионности данной проблематики.

# **5. СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Людвиг, С.Д. Защита прав потребителей в Российской Федерации// С.Д. Людвиг, О.Д. Носкова, А.В. Павлов, С.И. Помазкова, П.И. Рынцев. – М. : Российский новый университет 2008. URL: <http://www.iprbookshop.ru/21272.html>

2. Гуляева, И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах // И.Н. Гуляева. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа 2009 URL: <http://www.iprbookshop.ru/1674.html>

3. Гусятникова, Д.Е. Все формы документов по защите прав потребитлей // Д.Е. Гусятникова. – М . : Эксмо 2010 практическое пособие URL: <http://www.iprbookshop.ru/1655.html>

4. Пластинина Н.В. Дистанционные покупки. Порядок приобретения товаров и юридическая защита потребителей // Н.В. Пластинина. - М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017 практическое пособие URL: <http://www.iprbookshop.ru/57165.html>

5. Гусятникова Д.Е., Зиновьева С.А. Защита прав туриста // Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. - М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа 2012. URL: <http://www.iprbookshop.ru/5966.html>

6. Защита прав потребителей : практикум / составители М. А. Бычко, В. В. Иванчик, Л. Ю. Восс. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 c. URL: <https://www.iprbookshop.ru/92688.html>

7. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека URL: <http://www.rospotrebnadzor.ru/>

8. Общество защиты прав потребителей России URL: <http://ozpprf.ru/>