ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.04 Работа с претензиями потребителей**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| 1. | ПК-1 | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности  ПК-1.2 Участвует в разработке и совершенствовании системы клиентских отношений |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: сформировать знания и умения, необходимые компетенции в области работы с жалобами и претензиями потребителей с учетом их прав и обязанностей.

Задачи дисциплины:

- овладение теоретическими знаниями, практическими навыками и современными методами в области претензионной работы;

- подготовка обучающегося к профессиональной детальности по взаимодействию с потребителями с учетом защиты их прав при продаже и оказании услуг, изложенных в нормативно-правовых документах.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 100 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 66/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 116 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)\*:** | - | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)\*:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 216/6 | |

\*Зачеты проводятся на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 20 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 12/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 188 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 216/6 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| **1** | **Государственная защита прав потребителей.** |
| 2 | Договорная работа и жалобы потребителей |
| 3 | Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). |
| 4 | Претензионная работа при оказании слуг. |
| 5 | Сроки удовлетворения требований потребителя и алгоритм работы с претензиями |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка** |
| **Вид проведения занятия** | **Форма занятий** |
| 1. | Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей. | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 2. | Договорная работа и жалобы потребителей. Основные пункты договора. Нарушение условий договора, Мошенничество со стороны потребители | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 3. | **Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).** Договоры о выполнении работ (оказании услуг). Услуги общественного питания. Медицинские и ветеринарные услуги. Услуги связи. Жилищно-коммунальные услуги. Бытовое обслуживание населения. Другие виды услуг. | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 4. | **Претензионная работа при оказании слуг.** Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги). | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 5. | **Сроки удовлетворения требований потребителя**. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг). Смета на выполнение работы (оказание услуги). Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги). Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**Вопросы для подготовки к лабораторным работам и устному опросу**

1. Предмет и система потребительского права.
2. Понятие потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец и другие.
3. Содержание и понятие потребительских правоотношений.
4. Виды потребительских правоотношений. Основание их возникновения.
5. Система потребительского законодательства.
6. Источники потребительского права.
7. Понятие субъектов потребительской деятельности.
8. Правовой статус потребителя.
9. Компетенция Роспотребнадзора России по защите прав потребителей в условиях рынка.
10. Роспотребнадзор России как орган государственного контроля.
11. Последние изменения в Законе о защите прав потребителей
12. Законодательство о защите прав потребителей.
13. Государственная защита прав потребителей.
14. Защита прав потребителей органами власти субъектов Р.Ф.
15. Полномочия органов местного самоуправления.
16. Общества защиты прав потребителей.
17. Судебная защита прав потребителей.
18. Иски в защиту интересов неопределенного круга потребителей.
19. Гарантийный срок и срок службы, срок годности.
20. Недостаток и существенный недостаток.
21. Гражданско-правовая ответственность.
22. Возмещение причиненного вреда.
23. Компенсация морального вреда.
24. Административная ответственность.
25. Уголовная ответственность.
26. Ответственность за предоставление ненадлежащей информации.
27. Общие принципы работы с претензиями. Правила оформления претензии.
28. Судебная практика по делам, связанными с потребителями.
29. Актуальные вопросы претензионной практики: Разрешение претензий, теория и практика.
30. Можно и нужно ли не отвечать на претензию - чем грозит молчание
31. Досудебное урегулирование претензий.
32. Как избежать нарушения 10-дневного срока
33. Последствия отказа в удовлетворении законных требований. Отказы от туров.
34. Проблема доказывания фактически понесенных расходов.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-5 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Защита прав потребителей: учебное пособие | Под ред. З.М. Фаткудинова. | М.: Юстицинформ | 2018 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=120613/ |
| 2. | Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и  туризме: Учебное пособие | Гущина И.А. | - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА | 2015 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363580 |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)
2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)
3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)
5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>
6. Информационная база «КонсультантПлюс» - Режим доступа: http://www.consultant.ru/
7. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека - Режим доступа: <https://www.rospotrebnadzor.ru/>
8. Министерство культуры Российской Федерации - Режим доступа: https://culture.gov.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).