

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ИМ. А.А. УГАРОВА
(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»
ОСКОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждены:
решением Учёного совета
СТИ НИТУ «МИСиС»
от «22» июня 2020 г.
протокол № 23

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (КОС)

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
«Защита прав потребителей»

Наименование специальности: 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг
(по отраслям)

Год набора: 2020

Квалификация выпускника: техник

Срок освоения: 3 года 10 месяцев

КОС по дисциплине разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Защита прав потребителей»

Разработчик:

Демба Ирина Михайловна, преподаватель ОПК СТИ НИТУ «МИСиС»

Рекомендованы:

П(Ц)К специальностей 13.02.02, 22.02.05

протокол № 09 от «20» мая 2020 г.

Председатель П(Ц)К  Цымлянская В.С.

Согласованы:

на заседании НМС ОПК

протокол № 05 от «03» июня 2020 г.

Председатель НМС  Дерикот О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	9
3.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины. Занятия по учебной дисциплине проводятся как в традиционной форме, так и с использованием активных и интерактивных форм и методов проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, творческая защита рефератов), информационных технологий. В комплекте оценочных средств представлены задания активного и интерактивного обучения.

Освоению данной дисциплины предшествует изучение следующих дисциплин: Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Текущий контроль осуществляется на занятии в ходе освоения материала в форме входной контрольной работы, деловой (ролевой) игры, решение кейс-задачи, подготовки сообщений, контрольной работы, практических работ.

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает освоение обучающимися программы дисциплины и осуществляется в форме экзамена.

Результаты обучения: знания и умения, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
ЗНАТЬ: 31. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 32 Формат оформления результатов поиска информации; 33 Правовое положение субъектов потребительского права; 34 Ответственность за нарушение прав потребителей; 35 Правила оформления документов; 36 Права и обязанности изготовителя; 37 Права потребителя; 38 Государственный надзор. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Оценка «отлично»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный. Оценка «хорошо»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Оценка «удовлетворительно»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный. Оценка «неудовлетворительно»: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.	Текущий контроль: Оценка результатов аудиторной самостоятельной работы обучающихся, входной контрольной работы, деловой (ролевой) игры, кейс-задачи, сообщений, контрольной работы
УМЕТЬ: У1 Определять задачи поиска информации; У2 Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной	Оценка «отлично»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный.	Текущий контроль: Оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов

<p>деятельности;</p> <p>У3 Определять задачи поиска информации;</p> <p>У4 Определять необходимые источники информации;</p> <p>У5 Выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</p> <p>У6 Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>У7 Излагать свои мысли на государственном языке;</p> <p>У8 Соблюдать требования действующего законодательства.</p> <p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06</p>	<p>Оценка «хорошо»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно»: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.</p>	<p>практических занятий,</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>Оценка деятельности обучающихся на экзамене</p>
---	---	---

Результаты обучения: компетенции, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля и оценки					
	Текущий контроль				Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК
Раздел 1 Основные положения в области защиты прав потребителя.			<i>проверка результатов выполнения самостоятельной работы сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)	<i>Экзамен</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)
Тема 1.1 Права потребителя: понятие, виды, гарантии осуществления	<i>Входная контрольная работа проверка результатов выполнения самостоятельной работы сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема №1.2	<i>проверка</i>	ОК 01				

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	результатов выполнения самостоятельно й работы сообщения	(У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема № 1.3 Права потребителей	проверка результатов выполнения самостоятельно й работы сообщения	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема №1. 4 Права и обязанности изготовителя	проверка результатов выполнения самостоятельно й работы	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема №1.5 Режим работы продавца (исполнителя)	проверка результатов выполнения самостоятельно й работы сообщения	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема №1.6 Ответственность изготовителя	проверка результатов выполнения самостоятельн ой работы, практической работа №1 сообщения	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Раздел 2. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям			проверка результатов выполнения самостоятельно й работы сообщения	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32) . ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)	Экза мен	ОК 01 (У1,У2;31) , ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,

						38)
Тема №2.1 Защита прав потребителей при продаже товаров	<i>проверка результатов выполнения самостоятельной работы</i> <i>Деловая игра</i> <i>сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38).				
Тема №2.2 Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества	<i>проверка результатов выполнения самостоятельной работы, практической работы №2</i> <i>сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Раздел 3 Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг			<i>проверка результатов выполнения самостоятельной работы</i> <i>сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)	<i>Экзамен</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)
Тема №3.1 Нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)	<i>проверка результатов выполнения самостоятельной работы</i> <i>сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема №3.2 Регулирование оказания отдельных видов услуг	<i>проверка результатов выполнения самостоятельной работы, практической</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК				

	<i>работы №3 кейс – задача сообщения</i>	04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Раздел4 Государственная и общественная защита прав потребителей			<i>проверка результатов выполнения самостоятельно й работы сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)	<i>Экза мен</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)
Тема № 4.1 Государственный надзор	<i>проверка результатов выполнения самостоятельно й работы, практической работа №4 сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема № 4.2 Подача и рассмотрение обращений потребителей	<i>проверка результатов выполнения самостоятельно й работы, практической работа №5 сообщения</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				
Тема № 4.3 Ответственность за нарушение прав потребителей	<i>проверка результатов выполнения самостоятельно й работы контроль ная работа</i>	ОК 01 (У1,У2;31), ОК 02(У1,У4;32). ОК 03(У5;33), ОК 04(У6;34), ОК 05(У7;35), ОК 06 (У8;36,37,38)				

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
-------	----------------------------------	--	---

1	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала	Экзаменационные билеты
4	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5	Практическая работа	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся по результатам решения практических заданий	Тематика практических занятий, непосредственно практические задания представлены в методических указаниях по выполнению практических работ
6	Сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы сообщений

2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Оценочное средство №1

Комплект заданий для входной контрольной работы

1.

Что из перечисленного относится к социально-экономическим правам граждан, гарантированным Конституцией РФ? Запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) право на защиту чести и достоинства
- 2) право на отдых
- 3) право на выбор любой религии или атеизма
- 4) право на свободу экономической деятельности
- 5) право частной собственности
- 6) право избирать и быть избранным в органы государственной власти

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)

2. **Василий заключил договор на строительство дачного домика, но работники строительной фирмы нарушили установленные сроки. Нормы какой отрасли права были нарушены в данной ситуации?**

- 1) административного права
- 2) трудового права
- 3) уголовного права
- 4) гражданского права

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35)

3. **Сергей Николаевич живет в одной квартире уже много лет. Какая дополнительная информация позволит сделать вывод о том, что эта квартира является его собственностью?**

- 1) В этой квартире раньше жили его родители.
- 2) В этой квартире живет вся его семья.
- 3) В любой момент он может её продать.
- 4) Он зарегистрирован в этой квартире.

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35)

4. **Вернувшись с работы домой, гражданин обнаружил, что его квартира ограблена. Куда необходимо обратиться гражданину?**

- 1) к нотариусу
- 2) к мировому судье
- 3) в органы внутренних дел
- 4) к адвокату

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35)

5. **Что из перечисленного характеризует командную экономику?**

- 1) следование в процессе производства вековыми традициям предков
- 2) частная собственность на средства производства

3) нерегулируемые цены

4) централизованное планирование производства

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35)

6. Процесс перехода государственных предприятий в частные руки называется

1) приватизацией; 2) национализацией; 3) модернизацией; 4) социализацией

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

7. В стране С. свободно продаются и приобретаются ресурсы производства. Наряду с государственной собственностью существуют частная и прочие формы собственности. К какому типу принадлежит экономика государства С.?

1) рыночной; 2) административной; 3) традиционной; 4) командной

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35)

8. Верны ли следующие суждения о рыночной экономике?

А. Рыночной экономике свойственна конкуренция производителей.

Б. Рыночная экономика периодически подвержена кризисам.

1) верно только А; 2) верно только Б; 3) верны оба суждения; 4) оба суждения неверны

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

9. Что является признаком любого государства?

1) республиканская форма правления; 2) федеративное устройство

3) взимание налогов и сборов; 4) разделение властей

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

10. Производитель (продавец) товара обязан указывать его состав и предупреждать о потенциальных факторах риска от применения товара. Какое право потребителя защищается этими действиями?

1) на полную информацию о товаре; 2) на качественный товар

3) на отказ от приобретённого товара; 4) на потребительское образование

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

11. Что относится преимущественно к экономической сфере общества?

1) потребление духовных ценностей; 2) распределение материальных благ

3) создание правовых норм; 4) обмен культурными достижениями

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

12. Верны ли следующие суждения о свойствах товара?

А. Любой товар удовлетворяет потребности людей.

Б. Товар имеет определенную стоимость, в соответствии с которой его можно обменять на другой товар.

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35)

1) верно только А; 2) верно только Б; 3) верны оба суждения; 4) оба суждения неверны

13. Правило поведения человека в правовой ситуации, которое должно обязательно выполняться

норма морали; 2) социальная норма; 3) норма права; 4) политическая норма

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

14. Работник заинтересован в том, чтобы больше заработать. Для этого он готов трудиться более интенсивно, сократив время отдыха. Такие установки характерны для

1) традиционного общества; 2) индустриальной цивилизации

3) аграрной цивилизации; 4) феодального общества

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

15. Что из перечисленного ниже относится к личным (гражданским) правам гражданина РФ? Запишите цифры, под которыми они указаны.

1) право участвовать в управлении делами государства

2) право на свободу и личную неприкосновенность

3) право на личную и семейную тайну

4) право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства

5) право участвовать в отправлении правосудия

6) право свободно распоряжаться своими способностями к труду

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У1,У3;32), ОК 03 (У4;33), ОК 5 (У6;35), ОК 06 (У7;36,37,38)

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если 14-15 правильных ответов.

оценка «хорошо», если 12-13 правильных ответов.

оценка «удовлетворительно», если 10-11 правильных ответов.

оценка «неудовлетворительно», если менее 10 правильных ответов.

Оценочное средство №2

Деловая (ролевая) игра по теме 2.1

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (У4;33), ОК 4 (У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

1. Тема (проблема) Субъективное право потребителя на информацию

2. Концепция игры реализация права на получение информации о товарах и услугах в случае заключения публичного договора

3. Роли:

1) продавец товара крупного розничного торгового центра, покупатель

2) лицо, предоставляющее услуги в центре бытового обслуживания, потребитель услуги

3) лицо, предоставляющее услуги по перевозке пассажиров, потребитель услуги

4) сотрудник учреждения, предоставляющего финансовые услуги, потребитель услуги

5) продавец товаров потребления (как вариант - промышленных товаров) в точке рыночной торговли

4. Ожидаемый результат: обеспечение права потребителя на информацию в случае заключения публичного договора

Критерии оценки:

Оценка «отлично»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный.

Оценка «хорошо»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный.

Оценка «неудовлетворительно»: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.

Оценочное средство №3

Оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Кейс-задача по теме 3.2

Сюжет

Компания А закупает качественное европейское сырье по 100 рублей, перерабатывает его (переработка обходится в 20 рублей на изделие) и продает по 150 рублей. Итого прибыль получается с единицы продукции: $150 - 100 - 20 = 30$ рублей. Девиз компании А: «Стабильное качество, стабильные поставки».

Компания Б закупает китайское сырье по 50 рублей, перерабатывает его (+20 рублей) и продает по 100 рублей, получая такую же прибыль с единицы: $100 - 50 - 20 = 30$ рублей. Ее девиз: «Лучшая цена!». Внешне продукция компаний не отличается. Каждая компания работает на своем ценовом сегменте, и клиенты выбирают: кто - качество, кто – цены.

Информация, позволяющая правильно понять развитие событий

У компании А дела идут хорошо, так что она неожиданно получила заказов больше, чем рассчитывала. А сырья на дополнительные объемы нет!

Задания для студентов

Представьте себя директором компании А. Как вы считаете нужно поступить:

1) Отказаться от сверхплановых заказов, нарушив свой принцип – «стабильные поставки».
2) Закупить китайское сырье у фирмы Б (та готова отдать его за 70 рублей), и переработав, продать по прежней цене, получив при этом прибыль $150 - 70 - 20 = 60$ рублей с каждой единицы. Правда при этом будет нарушена часть принципа - «стабильное качество», но зато сохранена вторая его половина: «стабильные поставки».

3) Закупить у компании Б готовые изделия по оптовой цене 90 рублей и, заменив на них бирки, продать все по той же фирменной цене, заработав при этом $150 - 90 = 60$ рублей. (с принципами будет то же, что и в случае 2). Дополнительный выигрыш при этом можно получить, отправив часть сотрудников в административный отпуск (переработка ведь не нужна!)

Этапы работы с кейсом

1. Вводная часть:

- организация (организация выполнения кейс-задачи);
- определение темы, мотивации, цели (раскрытие практической значимости в системе подготовки к профессиональной деятельности, формирование мотива и как следствие активизация познавательной деятельности студентов).

2. Основная часть:

- проблемный диспут по итогам выполнения кейс-задачи (оценка выполнения кейс-задачи, решение проблемных вопросов, возникших при выполнении кейс-задачи в форме дискуссии);
- контроль (оценивание индивидуальных достижений студентов, выявление индивидуальных и типичных ошибок и их корректировка).

3. Заключительная часть:

- подведение итогов (оценка деятельности студентов, определение достижения цели по итогам выполнения кейс-задачи).

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»**: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный.

Оценка **«хорошо»**: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»**: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный.

Оценка **«неудовлетворительно»**: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.

Оценочное средство №4

Комплект заданий для контрольной работы по теме 4.3

Вариант 1

Задача 1

Полина приобрела в магазине модной молодежной одежды «Сор.сopine» брюки. Поскольку это была не первая покупка подобной вещи данной фирмы, Полина взяла их без примерки, того же размера, что и обычно. Срезав ярлыки и выбросив вместе с оригинальной упаковкой, она обнаружила, что поправилась на целый размер и брюки ей не подходят.

Может ли Полина требовать обмена товара на аналогичный, но большего размера?

ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Задача 2

Антон приобрел факсимильный аппарат американского производства. К телефону была приложена инструкция на английском, испанском, французском языках. При попытке подключить аппарат перегорел блок питания. Оказалось, что подключать его можно было только через специальный трансформатор, так как в нашей сети более высокое напряжение.

Какие требования и кому может предъявить Антон?

ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34) ОК 06 (У7;36,37,38)

Задача 3

Во время лечения Виктории в платной стоматологической поликлинике врач, проводивший операцию, удалил здоровый зуб вместо больного. Когда ошибка была обнаружена, ей предложили сделать протезирование этого зуба за 50% стоимости работ.

Как следует поступить Виктории?

ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Задача 4

Телевизор, приобретенный Маратом в магазине г. Южно-Сахалинска 3.10.03, вышел из строя на восьмой день. В ночь с 9.10.03 на 10.10.03 на острове было зарегистрировано землетрясение силой 8 баллов.

Какую ответственность по гарантийным обязательствам несет изготовитель (продавец) в этом случае?

ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Задача 5

Сергей приобрел снегоуборочную машину «Ариенс». При покупке была предоставлена информация о том, что при ширине захвата 61 см выброс снега — 14 м. Однако при эксплуатации выяснилось, что машина перебрасывает снег лишь на 7—9 м.

Может ли Сергей потребовать возврата денег за купленный агрегат?

ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Вариант - 2

Задача 1

Екатерина обратилась в Центр дизайна волос, где был заключен договор на лечение, включающее несколько операций, первая из которых была осуществлена. Курс лечения рассчитан на 1—1,5 года. Стоит эта услуга очень дорого и Екатерина, внеся аванс, договорилась о рассрочке платежа

на все время лечения. Сейчас она решила отказаться (из-за дороговизны) от услуг Центра. Когда она спросила, сколько она должна заплатить за лечение (которое только началось), ей ответили, что заплатить она должна полную сумму.

Как должны быть произведены расчеты в данном случае?

ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Задача 2

Олег купил своей дочери лицензионной CD-диск с игрой «Принц». Дома обнаружилось, что запись сделана некачественно и использовать ее невозможно. Магазин отказался вернуть деньги, ссылаясь на то, что диск распечатан и нет доказательств, что это именно тот товар, который был куплен в магазине. Олег обратился в торговую инспекцию с просьбой защитить его права. Проведенная экспертиза подтвердила наличие недостатков записи на этом CD-диске и выявила, что вся партия была записана некачественно.

Какие права имеет Олег в данной ситуации? Как в данном случае можно защитить права всех граждан, купивших CD- диски с некачественной записью?

ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Задача 3

Елена с дочерью, приехав в Кострому на неделю, поселились в гостинице. Поднявшись в номер, они обнаружили, что не работает телевизор. Мастер установил, что причина поломки — производственный брак.

Какие требования вправе предъявить Елена в данном случае и кому?

ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)**Задача 4**

Александр приобрел в магазине пробковый облицовочный материал в рулонах и нанял мастера для его наклейки на стены. После того как работа была закончена, Александр обнаружил, что полотна разные по фактуре.

Может ли Александр предъявить какие-либо претензии? Если да, то какие и к кому?

ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)**Задача 5**

Анна приехала работать в Москву с Западной Украины. Купленный ею мобильный телефон, на который компания установила гарантийный срок в 6 месяцев, после пяти месяцев работы сломался. Анна обратилась в офис продаж с просьбой обменять сломанный аппарат на другой той же модели или устранить неполадку. Работник офиса отказался менять или чинить, утверждая, что ничего сделать не может, поскольку Анна не имеет российского гражданства.

Прав ли продавец, отказав Анне?

ОК 5 (У6;35); ОК 06 (У7;36,37,38)

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный.

Оценка «**хорошо**»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный.

Оценка «**неудовлетворительно**»: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.

Оценочное средство №5

Темы сообщений

1. Понятие, предмет и особенности ЗПП. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)

2. Структура законодательства о ЗПП.. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
3. Международные правовые акты в структуре законодательства о ЗПП. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
4. Понятие и значение гарантийного срока Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 5.Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
6. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
7. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
8. Понятие безопасности товаров, работ и услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
9. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
10. Техническое регулирование. Порядок подтверждения соответствия товаров, работ и услуг обязательным требованиям. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 11.Общие положения о праве потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
12. Обеспечение качества и безопасности выпускаемой продукции. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
13. Общие положения о ЗПП при продаже товаров. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
14. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
15. Особенности обмена товара надлежащего качества. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
16. Особенности ЗПП при продаже отдельных видов товаров. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
17. Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
18. Правовые последствия выполнения работ (оказания услуг) ненадлежащего качества. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
19. Право потребителя на возмещение вреда. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
20. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»**: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный.

Оценка **«хорошо»**: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»**: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный.

Оценка **«неудовлетворительно»**: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.

Оценочное средство №6
Темы практических работ
по дисциплине «Защита прав потребителей»

Последствия продажи товара ненадлежащего качества. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1(У2), ОК 6 (У7;36,37)

Компенсация морального вреда. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1(У2;31), ОК 5 (У6), ОК 6(36)

Экспертиза товаров и услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1(У2;31), ОК 2 (32)

Решение профессиональных задач «Ответственность продавца за нарушения потребительского законодательства». Оцениваемые компетенции и их части: ОК 2 (У3), ОК 04(34), ОК 6 (36)

Оформление претензий и исковых заявлений. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (31), ОК 2(У3;32), ОК 5 (У6)

Выполнение обучающимися практических работ описано в методических указаниях для студентов очной формы обучения по выполнению практических работ (заданий) по дисциплине «Защита прав потребителя».

3. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочное средство №1

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ по дисциплине «Защита прав потребителей»

1. Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 02 (У1,У3;32), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
2. Понятие срока службы, срока годности, гарантийный срок. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 03 (У4;33), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
3. Безопасность товара (работы, услуги). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
4. Понятие информации необходимой и достоверной. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
5. Режим работы продавца (исполнителя). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
6. Моральный вред. Компенсация морального вреда потребителю. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
Судебная защита прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
7. Права потребителя при продаже ему товара ненадлежащего качества. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
8. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
9. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
10. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
11. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
12. Сроки устранения недостатков выполненной работы. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
13. Смета на выполнение работы (оказание услуги). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
14. Ответственность исполнения за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
15. Полномочия федеральных органов исполнительной власти. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31), ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)

16. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
17. Защита интересов неопределенного круга потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
18. Понятие потребителя, изготовителя, исполнителя. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
19. Понятие продавца товаров. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
20. Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
21. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
22. Функции, полномочия и организация работы структур по защите прав потребителей органов местного самоуправления. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
23. Система общественной защиты прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
24. Порядок создания общественных организаций потребителей, их функции и полномочия. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
25. Роль торгово-промышленной палаты в области защиты прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
26. Назначение экспертных лабораторий, их взаимодействие с другими органами по защите прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
27. Порядок обращения в экспертные и испытательные лаборатории для юридических лиц и граждан по вопросам защиты их прав. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
28. Понятие потребителя товаров, работ, услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
29. Понятие права потребителя на безопасность. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
30. Требования к безопасности товаров, установленные законом. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
31. Право потребителя на информацию. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
31. Основания имущественной ответственности изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
33. Имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)

- 34.Информация о товарах (работах, услугах), предоставляемая потребителю. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 35.Права потребителя, которым продан товар с недостатками. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 36.Замена товара с недостатками в период гарантийного срока. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 37.Сроки предъявления потребителем требования по поводу недостатков товара. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 38.Основания предъявления потребителем претензии по качеству товаров после истечения гарантийного срока. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 39.Сроки замены товара с недостатками. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 40.Ответственность изготовителя за нарушение сроков выполнения работ и оказания услуг. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 41.Действия потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 42.Особенности выполнения работ из материалов заказчика (потребителя). Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 43.Право потребителя на судебную защиту. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 44.Предъявление исков в защиту прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 45.Механизм судебной защиты прав потребителей. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)
- 46.Оформление искового заявления в суд. Оцениваемые компетенции и их части: ОК 1 (У1,У2;31),ОК 4(У5;34), ОК 5 (У6;35), ОК 06(У7;36,37,38)

Преподаватель _____

О.Н. Макаренко

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 СТАРООСКОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ИМ. А.А. УГАРОВА
 (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения
 высшего образования
 «Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»
ОСКОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ Зав. экономическим отделением Г.Н.Василевская «___» _____ 2019 г.	П(Ц)К дисциплин СГЦ ОПК Дисциплина: <i>Защита прав потребителей</i> Специальность: <i>27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)</i>	Рассмотрены на заседании П(Ц)К дисциплин СГЦ ОПК Протокол № <u>1</u> от « <u>02</u> » <u>сентября</u> 2019 г. Председатель ПЦК _____ Н.В. Слободенюк
---	--	---

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Система государственных органов по защите прав потребителей в Российской Федерации.
2. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.

Преподаватель _____ О.Н. Макаренко

Критерии оценки:

Оценка «отлично»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, ответ самостоятельный.

Оценка «хорошо»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий, материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный.

Оценка «неудовлетворительно»: при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя, отсутствие ответа.