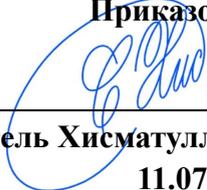


Индивидуальный предприниматель Хисматуллина Светлана Римовна
ИНН: 027411265707
ОГРНИП: 319028000130483

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 1-С


Индивидуальный предприниматель Хисматуллина С.Р.
11.07.2025 год

Дополнительная общеобразовательная программа
- дополнительная общеразвивающая программа

«Защита прав потребителя: как отстоять свои интересы»

Направленность программы: Социально-гуманитарная

Возраст обучающихся: от 18 лет

Срок освоения образовательной программы: 21 дней

Общее количество часов освоения образовательной программы – 16,18 ак.ч.

г. Уфа, 2025

Паспорт дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы «Защита прав потребителя: как отстаивать свои интересы»

Название ДОП	«Защита прав потребителя: как отстаивать свои интересы»
Сведения об авторе	Ивлев Антон Альбертович
Нормативно-правовая база, использованная при подготовке ДОП	<ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»; - Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»; - Приказ Министерства Просвещения России от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
Материально-техническая база	Освоение программы осуществляется удаленно с использованием функционала личного кабинета обучающегося, расположенного на информационном ресурсе в сети Интернет по ссылке https://online.safina.life/cms/system/login , правом использования информационного ресурса обладает Хисматуллина Светлана Римовна на основании права собственности (владелец домена). Коммуникация с педагогом осуществляется с помощью электронной почты и, указанных в настоящей программе.
Год разработки	2025
Структура программы	Программа состоит из 3 модулей, модуля оценки знаний, практических заданий для обучающихся.
Направленность	Социально-гуманитарная
Возраст учащихся	От 18 и старше
Срок реализации	21 день
Общее количество часов освоения	16,18 ак.ч.

<p>Актуальность</p>	<p>Согласно данным Федеральной службы государственной статистики за последний отчетный период, около 70% российских потребителей сталкивались хотя бы раз с нарушениями своих прав при покупке товаров или получении услуг. Среди наиболее распространенных жалоб выделяются низкое качество приобретенных продуктов, сложности с возвратом денежных средств и отказ в предоставлении адекватной гарантии. Несмотря на существующий Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей», многие граждане испытывают трудности с пониманием процедуры обращения и восстановления справедливости. Именно поэтому знание законов и практических инструментов защиты становится необходимым для жизнедеятельности граждан.</p> <p>В программе сделан акцент не только на формальную, но и на фактическую составляющую отношений между продавцом и потребителем для более качественного результата освоения программы.</p>
<p>Цель</p>	<p>Формирование компетентности обучающихся в сфере защиты прав потребителей, развитии способностей самостоятельно защищать свои интересы и эффективно решать возникающие проблемы в отношениях с продавцами и исполнителями услуг.</p>
<p>Задачи</p>	<p>Обучающие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с основными положениями Закона о защите прав потребителей. - Изучение правил возврата и обмена товаров. - Формирование знаний о порядке предъявления претензий продавцам и исполнителям услуг. - Понимание особенностей защиты прав потребителей в разных сферах деятельности (магазины, интернет-магазины, оказание услуг). <p>Воспитательные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Развитие ответственности за защиту собственных интересов и осознание значимости соблюдения правовых норм. - Привитие уверенности в действиях при возникновении конфликтов с продавцами и исполнителями услуг. - Повышение уровня гражданской активности среди населения путем информирования о возможностях защиты прав. <p>Развивающие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Способствование развитию критического мышления и способности анализировать ситуации нарушения прав потребителей. - Стимулирование интереса к изучению юридических аспектов взаимодействия с предприятиями торговли и сферы обслуживания. - Развитие коммуникативных компетенций, необходимых для конструктивного общения с представителями организаций-продавцов и исполнителей услуг.

	<p>В процессе реализации программы решаются более узкие и конкретные цели и задачи, что отражено в программах каждого модуля.</p>
<p>Планируемые результаты освоения</p>	<p>Результатом освоения программы является приобретение обучающимися следующих знаний, умений и навыков:</p> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные положения Закона о защите прав потребителей. - Порядок действий при возврате и обмене товаров. - Условия реализации гарантийных обязательств производителями и продавцами. - Правовые основания подачи претензии продавцам и исполнителям услуг. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правильно оформлять претензию и грамотно вести переговоры с продавцами и исполнителями услуг. - Анализировать договорные условия покупки товаров и заказа услуг. - Определять обоснованность требований к продавцам и исполнителям услуг в рамках действующего законодательства. <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Эффективное взаимодействие с продавцами и исполнителями услуг при нарушении прав потребителей. - Самостоятельное составление заявлений и обращений в государственные органы для защиты нарушенных прав. - Практическое применение полученных знаний для урегулирования спорных ситуаций.
<p>Форма обучения</p>	<p>Заочная форма обучения с использованием дистанционных образовательных технологий. Обучающийся осуществляет обучение в индивидуальном порядке в соответствии с последовательно представленной информацией в образовательной программе.</p>
<p>Особенности реализации</p>	<p>Реализация с использованием исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.</p>
<p>Режим занятий</p>	<p>Процесс обучения по программе образования построен на поэтапном освоении обучающимся занятия, входящих в модули программы. Все занятия программы открываются у обучающегося последовательно в порядке очередности при получении доступа к программе в соответствии с календарным учебным графиком.</p>
<p>Форма контроля</p>	<p>Качество усвоения учебного материала контролируется педагогом путем проверки домашних практических заданий, выполненных обучающимся. Обучающийся, прошедший обучение по программе, выполняет итоговое задание, которое проверяется и оценивается педагогом.</p>

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка к программе	6
2. Учебный план. Рабочая программа. Задачи модулей. Планируемые результаты освоения модулей. Календарно-тематический план модулей. Календарный учебный план-график.	8
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	17
4. Планируемые результаты освоения образовательной программы	19
5. Методические и оценочные материалы	20
6. Список литературы	22

1. Пояснительная записка

Дополнительная общеразвивающая программа дополнительного образования детей и взрослых имеет социально-гуманитарную направленность.

1.1. Нормативные основания разработки программы

Дополнительная общеразвивающая программа разработана на основе следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказ Министерства Просвещения России от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

1.2. Цель образовательной программы

Формирование компетентности обучающихся в сфере защиты прав потребителей, развитии способностей самостоятельно защищать свои интересы и эффективно решать возникающие проблемы в отношениях с продавцами и исполнителями услуг.

1.3. Задачи образовательной программы

Обучающие задачи:

- Ознакомление с основными положениями Закона о защите прав потребителей.
- Изучение правил возврата и обмена товаров.
- Формирование знаний о порядке предъявления претензий продавцам и исполнителям услуг.
- Понимание особенностей защиты прав потребителей в разных сферах деятельности (магазины, интернет-магазины, оказание услуг).

Воспитательные задачи:

- Развитие ответственности за защиту собственных интересов и осознание значимости соблюдения правовых норм.
- Привитие уверенности в действиях при возникновении конфликтов с продавцами и исполнителями услуг.
- Повышение уровня гражданской активности среди населения путем информирования о возможностях защиты прав.

Развивающие задачи:

- Способствование развитию критического мышления и способности анализировать ситуации нарушения прав потребителей.
- Стимулирование интереса к изучению юридических аспектов взаимодействия с предприятиями торговли и сферы обслуживания.

- Развитие коммуникативных компетенций, необходимых для конструктивного общения с представителями организаций-продавцов и исполнителей услуг.

В процессе реализации программы решаются более узкие и конкретные цели и задачи, что отражено в программах каждого модуля.

1.4. Актуальность образовательной программы

Согласно данным Федеральной службы государственной статистики за последний отчетный период, около 70% российских потребителей сталкивались хотя бы раз с нарушениями своих прав при покупке товаров или получении услуг. Среди наиболее распространенных жалоб выделяются низкое качество приобретенных продуктов, сложности с возвратом денежных средств и отказ в предоставлении адекватной гарантии. Несмотря на существующий Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей», многие граждане испытывают трудности с пониманием процедуры обращения и восстановления справедливости. Именно поэтому знание законов и практических инструментов защиты становится необходимым для жизнедеятельности граждан.

В программе сделан акцент не только на формальную, но и на фактическую составляющую отношений между продавцом и потребителем для более качественного результата освоения программы.

1.5. Возраст обучающихся

Программа предназначена для людей от 18 лет и старше. Не требует дополнительной подготовки, специальных навыков и знаний.

1.6. Форма обучения

Заочная форма обучения с использованием дистанционных образовательных технологий. Обучающийся осуществляет обучение в индивидуальном порядке в соответствии с последовательно представленной информацией в образовательной программе.

1.7. Срок реализации программы

Срок освоения образовательной программы: 21 дней

Общее количество часов освоения образовательной программы – 16,18 ак.ч.

2. Учебный план. Рабочая программа. Задачи модулей. Планируемые результаты освоения модулей. Календарно-тематический план модулей. Календарный учебный план-график.

2.1. Учебный план

Наименование темы, модуля	Количество часов (ак.ч.)*			форма контроля
	всего	Лекционные учебные материалы (видеозаписи)	Практические задания (в формате домашних заданий)	
Модуль 1: Основы защиты прав потребителя	6,15	1,72	4,43	-
Тема 1.1: Закон о защите прав потребителей: что нужно знать?	1,8	0,68	1,12	текущий контроль в форме практического задания
Тема 1.2: Правила возврата и обмена товара	1,05	0,4	0,65	текущий контроль в форме практического задания
Тема 1.3: Как работать с гарантийными обязательствами	2,09	0,33	1,76	текущий контроль в форме практического задания
Тема 1.4: Претензия продавцу или исполнителю услуги	1,21	0,31	0,9	текущий контроль в форме практического задания
Модуль 2: Защита потребительских прав в различных сферах	3,62	1,4	2,22	-
Тема 2.1: Покупка товаров в магазине	0,8	0,4	0,4	текущий контроль в форме практического задания
Тема 2.2: Интернет-покупки и права потребителей	0,7	0,4	0,3	текущий контроль в форме практического задания
Тема 2.3: Покупка услуг: от ремонта до курсов	1,17	0,33	0,84	текущий контроль в форме практического задания
Тема 2.4: Общественное питание и сервисы доставки	0,95	0,27	0,68	текущий контроль в форме практического задания
Модуль 3: Решение потребительских споров	5,41	1,21	4,2	-

Тема 3.1: Как общаться с продавцом или исполнителем услуг	1	0,24	0,76	текущий контроль в форме практического задания
Тема 3.2: Куда обращаться за защитой своих прав	1,18	0,2	0,98	текущий контроль в форме практического задания
Тема 3.3: Досудебное урегулирование и суд	1,37	0,33	1,04	текущий контроль в форме практического задания
Тема 3.4: Ответственность продавцов и исполнителей услуг	1,86	0,44	1,42	текущий контроль в форме практического задания
Контрольные материалы	1	0	1	Тестирование
Итого	16,18	4,33	11,85	-

2.2. Рабочая программа

№ пп	Наименование модуля/темы	Содержание теории (лекционных учебных материалов)	Содержание упражнений (практических заданий)	Аттестация/ контроль
Модуль 1: Основы защиты прав потребителя				
1	Закон о защите прав потребителей: что нужно знать?	Выделяются ключевые права потребителей: право на информацию, безопасность и качество продукции. Описаны пути восстановления нарушенных прав, такие как компенсация или возврат товара. Приведен перечень распространенных ситуаций, являющихся основанием для подачи претензий.	Вспомните случай, когда вы или ваши знакомые сталкивались с нарушением потребительских прав. Найдите статью закона о защите прав потребителей, которая регулирует эту ситуацию (например, возврат товара или гарантия). Запишите свои выводы и подготовьтесь обсудить их на следующем уроке.	текущий контроль
2	Правила возврата и обмена товара	Определены категории товаров, подлежащих и не подлежащих возврату, описаны условия и сроки возврата качественной и дефектной продукции. Особое внимание уделено особенностям возврата технически сложных изделий. Подробно описан порядок подготовки и подачи претензии продавцу.	Проверьте политику возврата в любом из ваших любимых магазинов: На сайте или в магазине найдите раздел «Условия возврата». Проанализируйте, соответствует ли он закону. Если что-то вызывает сомнения, напишите вопросы. Знайте свои права и будьте готовы их отстаивать. Уверенность в своей юридической грамотности сделает вас сильнее!	текущий контроль
3	Как работать с гарантийными обязательствами	Приведены различия между обязательными и дополнительными гарантиями, подробно расписан порядок действий при обнаружении дефектов товара. Определён алгоритм поведения потребителя при истечении гарантийного периода. Ошибки при обращении за гарантией рассмотрены отдельно.	Найдите гарантийный талон на любой товар, который вы купили недавно. Проанализируйте, что указано в условиях: срок гарантии, порядок обращения, кто отвечает за ремонт (продавец или сервисный центр). Напишите список вопросов, если что-то кажется неясным. Гарантийное обслуживание — это ваше право, а не привилегия. Будьте внимательны, сохраняйте документы, и в случае проблем с товаром действуйте уверенно!	текущий контроль
4	Претензия продавцу или исполнителю услуги	Подробно разобрана структура претензии, определены необходимые элементы документа. Описаны сроки рассмотрения претензий продавцом и рекомендованы действия в случае игнорирования. Представлены успешные примеры практического применения указанных рекомендаций.	Вспомните ситуацию (реальную или вымышленную), когда ваши права были нарушены. Составьте текст претензии, включив все ключевые элементы: проблему, ваши требования и приложения. Проверьте документ на полноту информации и сохраните его для анализа. Грамотно составленная претензия — это основа для защиты	текущий контроль

			ваших прав. Не бойтесь отстаивать свои интересы, ведь закон на вашей стороне.	
Модуль 2: Защита потребительских прав в различных сферах				
1	Покупка товаров в магазине	Объясняются принципы правильного выбора товара, подчеркивается важность тщательной проверки состояния продукции и хранения документов, удостоверяющих покупку. Отдельно рассматриваются действия потребителя при выявлении дефектов и правила оформления соответствующих актов.	Найдите чек на недавнюю покупку (например, продуктов или техники). Проанализируйте его: Указаны ли все важные данные (название товара, дата покупки, цена)? Есть ли данные о продавце? Подумайте, какие проблемы могут возникнуть с этим товаром, и что вы сделаете в случае спора. Знайте свои права и пользуйтесь ими! Покупка товара в магазине — это сделка, в которой закон стоит на стороне потребителя.	текущий контроль
2	Интернет-покупки и права потребителей	Рассказано о мерах предосторожности при совершении покупок онлайн, правилах возврата товаров надлежащего и ненадлежащего качества. Объясняется механизм действия при подозрении на мошенничество, приведены практические рекомендации по взаимодействию с платформами вроде Wildberries и Ozon.	Зайдите на сайт маркетплейсов. Найдите раздел «Возврат товаров». Ответьте на вопросы: Сколько дней дается на возврат? Какие условия возврата качественного товара? Кто оплачивает доставку при возврате бракованного товара? Запишите свои выводы, чтобы быть готовыми к любой ситуации! Интернет-покупки — это удобно, но только если вы знаете, как защитить себя. Проверяйте магазины, сохраняйте документы, и если ваши права нарушены — не бойтесь действовать.	текущий контроль
3	Покупка услуг: от ремонта до курсов	Рассматривается значение договора при оформлении услуги, обозначается значимость детальных проверок итоговых результатов. Приведены шаги при обнаружении недостатков, рассмотрены правовые аспекты претензий и юридические последствия.	Придумайте ситуацию, например: вы заказываете ремонт квартиры, разработку сайта или прохождение курсов. Составьте основные условия договора: Описание услуги. Сроки выполнения. Стоимость и порядок оплаты. Ответственность исполнителя за нарушения. Эта практика поможет вам подготовиться к реальным сделкам. Оформление услуг требует не меньше внимания, чем покупка товаров. Договор — это ваша защита. Знайте свои права, проверяйте результат и требуйте исправления ошибок, если что-то пошло не так.	текущий контроль
4	Общественное питание и сервисы доставки	Изучаются нормативные требования к качеству пищевых продуктов, определяются критерии безопасного потребления и стандарты	Выберите кафе или сервис доставки, которым вы пользуетесь. Изучите отзывы о нем на независимых платформах (например, Яндекс, Google). Ответьте на вопросы:	текущий контроль

		предоставления услуг. Показаны механизмы реагирования на нарушения санитарно-гигиенических норм и недостоверную информацию о составе блюд.	Какие жалобы встречаются чаще всего? Как заведение или сервис реагирует на негативные отзывы? Запишите свои выводы: это поможет вам выбирать только проверенные места и сервисы. В сфере общественного питания и доставки вы как потребитель защищены законом. Если ваши права нарушены, не бойтесь действовать: обращайтесь к администрации, фиксируйте проблему и требуйте компенсации.	
Модуль 3: Решение потребительских споров				
1	Как общаться с продавцом или исполнителем услуг	Определяются эффективные подходы к разрешению конфликтов путем грамотного общения, сбора доказательств и направления официальных претензий. Приводятся распространенные ошибки, мешающие достижению положительного исхода разбирательства.	Придумайте ситуацию, в которой ваши права как потребителя были нарушены. Например: вам продали некачественный товар, или исполнитель не выполнил услугу вовремя. Составьте сценарий переговоров: Как вы представите проблему (спокойно и четко). Как сформулируете свои требования. Какие доказательства вы предъявите. Напишите письмо-претензию на основании этого сценария. Конструктивное общение — залог успешного разрешения конфликта. Знайте свои права, действуйте уверенно и не бойтесь требовать справедливости!	текущий контроль
2	Куда обращаться за защитой своих прав	Представлен обзор государственных и общественных структур, поддерживающих потребителей в борьбе за свои права. Раскрывается подробный порядок подачи жалоб в соответствующие инстанции, приводится полезная контактная информация.	Найдите контактную информацию организации по защите прав потребителей в вашем регионе: Роспотребнадзор: Перейдите на официальный сайт Роспотребнадзора и выберите ваш регион, чтобы найти адрес и телефон территориального управления. Общественные организации: Используйте поисковые системы или справочники, чтобы найти местные общества защиты прав потребителей.	текущий контроль
3	Досудебное урегулирование и суд	Детализируется порядок досудебного решения споров, начиная от сбора доказательств и заканчивая подготовкой и подачей искового заявления. Рассматриваются судебные процессы, стадии производства и примеры успешной судебной практики.	Найдите образец искового заявления по защите прав потребителей: На сайте суда или юридической консультации. Изучите его структуру и подумайте, как бы вы оформили заявление в своей ситуации. Подготовьте черновик искового заявления на вымышленный	текущий контроль

			случай (например, возврат денег за бракованный товар). Досудебное урегулирование — это возможность решить конфликт быстро и без суда. Но если договориться не получилось, смело обращайтесь за помощью к закону. Знание своих прав и грамотный подход к делу помогут добиться справедливости!	
4	Ответственность продавцов и исполнителей услуг	Анализируются виды ответственности за нарушение прав потребителей, включая материальную, моральную и административную составляющие. Разбираются примеры реальных судебных дел, иллюстрирующие возможности взыскания компенсации.	Найдите судебное решение по делу о защите прав потребителей: Используйте открытые источники (например, сайты судов или правозащитных организаций). Подготовьте комментарий: Опишите суть спора. Укажите, как суд определил размер компенсации. Оцените, справедливо ли было решение суда. Продавцы и исполнители услуг обязаны отвечать за свои действия. Знайте свои права, требуйте компенсации за убытки и моральный ущерб, если ваши права нарушены.	текущий контроль

Материалы темы в форме видеозаписи расположены на образовательной платформе «GetCourse» в электронном виде. Методики выполнения упражнений (практических заданий) расположены внутри соответствующих тем в текстовом графическом формате.

Обучающийся осваивает раздел полностью удаленно с использованием платформы «GetCourse». Все коммуникации осуществляются посредством указанной платформы. Каждому обучающемуся предоставляется доступ путем передачи на электронную почту логина и пароля к личному кабинету на образовательной платформе «GetCourse».

2.3. Задачи модулей. Планируемые результаты освоения модулей. Календарно-тематический план модулей

2.3.1. Задачи модуля 1. Планируемые результаты освоения модуля 1. Календарно-тематический план модуля 1.

Задачи:

- узнать основные положениями российского законодательства о защите прав потребителей.
- способствовать формированию понимания важности соблюдения прав потребителей в повседневных ситуациях.
- получить знания об инструментах для самостоятельного отстаивания своих интересов при покупке товаров и получении услуг.
- научить правильному оформлению юридических документов, необходимых для защиты своих прав.

Планируемые результаты:

По итогам прохождения модуля обучающийся должен:

знать:

- основные нормы и понятия закона о защите прав потребителей;

- права и обязанности участников сделки купли-продажи и оказания услуг.

уметь:

- применять полученные знания на практике;
- определять вид правонарушения со стороны продавца (изготовителя, исполнителя);
- оформлять претензионные документы.

Календарно-тематический план модуля

учебный день	учебные мероприятия
1-7 день	Открытие доступа к темам модуля 1. Изучение обучающимся лекционных материалов модуля 1. Выполнение практических заданий (упражнений) модуля 1.

2.3.2. Задачи модуля 2. Планируемые результаты освоения модуля 2. Календарно-тематический план модуля 2.

Задачи:

- передать знания об особенностях реализации законов о защите прав потребителей применительно к различным сферам деятельности (интернет-покупки, общественное питание, покупка услуг и др.);
- передать знания о рисках и возможных сложностях при взаимодействии с поставщиками товаров и услуг в неординарных областях.
- обучить эффективным методикам предотвращения правонарушений со стороны продавцов (изготовителей, исполнителей) и правильной стратегии поведения в случае их наступления.

Планируемые результаты:

По итогам прохождения модуля обучающийся должен:

знать:

- специфику защиты прав потребителей в конкретных сферах;
- характерные риски и трудности, возникающие при осуществлении покупок и заказов услуг.

уметь:

- распознавать признаки нарушения прав потребителей;
- предпринимать адекватные действия для защиты собственных интересов.

Календарно-тематический план модуля

учебный день	учебные мероприятия
8-14 день	Открытие доступа к темам модуля 2. Изучение обучающимся лекционных материалов модуля 2. Выполнение практических заданий (упражнений) модуля 2.

2.3.3. Задачи модуля 3. Планируемые результаты освоения модуля 3. Календарно-тематический план модуля 3.

Задачи:

- передать знания и умения, необходимые для эффективного разрешения конфликтных ситуаций в области защиты прав потребителей;
- создать представление о возможностях досудебного урегулирования споров и судебного порядка защиты прав;
- укрепить уверенность учащихся в способности самостоятельно представлять свои интересы в правовых спорах.

Планируемые результаты:

По итогам прохождения модуля обучающийся должен:

знать:

- последовательность действий при возникновении потребительского спора;
- правовой инструментарий для мирного и судебного разрешения разногласий.

уметь:

- самостоятельно разрешать конфликты с продавцами (изготовителями, исполнителями);
- подготавливать претензии и иски;
- взаимодействовать с государственными органами и организациями, представляющими интересы потребителей.

Календарно-тематический план модуля

учебный день	учебные мероприятия
15-21 день	Открытие доступа к темам модуля 3. Изучение обучающимся лекционных материалов модуля 3. Выполнение практических заданий (упражнений) модуля 3.

2.4. Календарный учебный план-график

год обучения	дата начала занятий	дата окончания занятий	количество учебных недель	количество учебных дней	количество учебных часов	режим занятий*
1 год	каждое первое число месяца	по истечении 21-дневного срока освоения образовательной программы	3	21	16,18	не менее 3 ак.ч., но не более 6 ак.ч. в неделю

3. Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы

3.1. Форма обучения

Заочная форма обучения с применением образовательных дистанционных технологий.

3.2. Форма организации образовательной деятельности обучающихся

Лекционные учебные материалы в виде видеозаписей и тексто-графических материалов находятся в личном кабинете обучающегося на информационном ресурсе (сайте) в сети Интернет по ссылке <https://safina.life/lcmain>. Все учебные материалы дополнительной образовательной программы открываются у обучающегося одновременно.

Учебные материалы, входящие в состав дополнительной образовательной программы, расположены в системной, последовательной форме, и включают в том числе теоретический материал по программе и практические домашние задания.

В рамках прохождения образовательной программы проводятся консультации по электронной почте, через платформу Get course: обучающиеся имеют возможность задать интересующие их вопросы по материалу, изученному в рамках темы, возникающим сложностям.

Консультационная и информационная поддержка учеников осуществляется службой технической поддержки в чате платформы дистанционного образования <https://safina.life/lcmain>.

3.3. Кадровое обеспечение:

Для реализации ДОП есть необходимость привлечения дополнительного узкопрофильного специалиста.

Требования к педагогическим работникам, планируемым для участия в программе, определяются профессиональным стандартом «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденного приказом Минтруда России от 22.09.2021 № 652н, разделами:

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

- Возможные наименования должностей, профессий
- Требования к образованию и обучению
- Требования к опыту практической работы
- Особые условия допуска к работе.

3.4. Материально-технические условия реализации программы

3.4.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для реализации программы обучающимся.

Обучающийся осваивает образовательную программу полностью удаленно с использованием функционала информационного ресурса в сети Интернет, расположенного по ссылке <https://safina.life/lcmain>, правом использования ресурса обладает Хисматуллина Светлана Римовна на основании свидетельства о регистрации доменного имени.

После изучения темы, в предусмотренных программой случаях обучающийся выполняет практическое задание по теме и передает его на проверку.

Консультационная и информационная поддержка учеников осуществляется службой поддержки.

Каждому обучающемуся программы дополнительного образования предоставляется доступ путем передачи на электронную почту логина и пароля к личному кабинету на информационном ресурсе в сети Интернет.

Для прохождения обучения по программе образования обучающемуся потребуется любое телекоммуникационное оборудование с выходом в интернет (ноутбук; компьютер; смартфон; планшет).

Рекомендуемое материально-техническое оснащение для обучающихся: Компьютер с двух- или четырехъядерным процессором с частотой 1.8 ГГц и выше, и оперативной памятью от 2 Гб. Смартфон. ПО Windows, персональные компьютеры с выходом в интернет. Операционная система: Windows, MAC OS, Linux, AdobeReader, программы MS Office или OpenOffice.

3.4.2. Материально-техническое обеспечение, необходимое для реализации программы педагогу.

1) Лицензионное программное обеспечение:

операционная система: версия системы: Windows 10, загрузочный том: MBR HD, режим загрузки: нормальный, защищенная виртуальная память: включена, защита целостности системы: включена.

Прикладные программы: Powerpoint 2013, Adobe Photoshop. Версия: 12.0.

Средства защиты информации – Антивирус Kaspersky Internet Security.

2) Оборудование:

Ноутбук Huawei Matebook; звуковая карта Tascam US 2x2HR – 1 шт; микрофон RODE, NT USB; Ретранслятор Xiaomi Wi-Fi Range N300; Видеокамера Xiaomi Outdoor Camera AW300.

3) Телекоммуникативные технологии:

- ЯндексТелемост;

- Getcourse.

4) сведения об официальном сайте: <https://course.borlakova-lila.ru/zakon>.

4. Планируемые результаты освоения образовательной программы

Результатом освоения программы является приобретение обучающимися следующих знаний, умений и навыков:

Знания:

- Основные положения Закона о защите прав потребителей.
- Порядок действий при возврате и обмене товаров.
- Условия реализации гарантийных обязательств производителями и продавцами.
- Правовые основания подачи претензии продавцам и исполнителям услуг.

Умения:

- Правильно оформлять претензию и грамотно вести переговоры с продавцами и исполнителями услуг.
- Анализировать договорные условия покупки товаров и заказа услуг.
- Определять обоснованность требований к продавцам и исполнителям услуг в рамках действующего законодательства.

Навыки:

- Эффективное взаимодействие с продавцами и исполнителями услуг при нарушении прав потребителей.
- Самостоятельное составление заявлений и обращений в государственные органы для защиты нарушенных прав.

Практическое применение полученных знаний для урегулирования спорных ситуаций.

5. Методические и оценочные материалы

5.1. Текущий контроль успеваемости

Качество усвоения учебного материала контролируется путем проверки домашних практических заданий (упражнений), выполненных обучающимся. Домашние работы предоставляются на проверку в личном кабинете на платформе «GetCourse» в виде предоставления ответов на вопросы в специальной форме с наименованием «отправить ответ».

Проверка упражнений осуществляется сотрудником, который получил соответствующее уведомление на свою электронную почту. Оценка домашнего задания (упражнений) происходит по следующим критериям: своевременность сдачи задания, глубина понимания материала, проверяющий указывает на ошибки, а также дает свои рекомендации для более эффективного освоения программы и применения полученных знаний на практике.

5.2. Итоговое тестирование

Обучение по программе завершается обязательным выполнением итогового тестирования (1 ак.ч.).

Примерные тестовые задания для итогового тестирования:

1. Что включают в себя гарантийные обязательства?

- а) Замена или ремонт узлов и деталей, а также любые иные действия, направленные на устранение имеющихся недостатков товара.
- б) Право вернуть товар
- в) Право на рассмотрение заявления

2. Где закреплено гарантийное обязательство?

- а) В законе и может быть в документах продавца
- б) В законе
- в) Только в документах продавца

3. Как правильно направить претензию продавцу?

- а) Почтой с описью
- б) Через третье лицо
- в) Заявить устно

4. Какие последствия для продавца за неудовлетворение досудебной претензии?

- а) Последствия отсутствуют
- б) Взятие под стражу
- в) Судебный штраф
- г) Штраф в рамках ЗоЗПП

5. Какой(-ие) орган(-ы) может (могут) содействовать потребителям в рамках спора с продавцом?

- а) Роспотребнадзор
- б) Омбудсмен по правам человека РФ
- в) Прокуратура РФ

- г) Общественные объединения
- д) Все утверждения верны

6. Как взыскиваются судебных расходы при обращении в организации, оказывающие содействие потребителям при спорах с продавцом/исполнителем?

- а) В пользу потребителя
- б) В пользу организации, обратившейся за потребителя
- в) Не взыскиваются

7. Какой самый надежный и наименее ресурсно-затратный способ передать жалобу на продавца/исполнителя в гос. орган

- а) Вручить лично
- б) Почтовой корреспонденцией
- в) Интернет

8. Какой срок рассмотрения продавцом досудебной претензии?

- а) 10 дней
- б) 30 дней
- в) Определяется по соглашению между продавцом и потребителем

9. Что в первую очередь необходимо сделать при обнаружении некачественного товара?

- а) Подать досудебную претензию
- б) Зафиксировать факт некачественного товара
- в) Позвонить на горячую линию Роспотребнадзора

10. Какие доказательства некачественного товара будут иметь наибольшее значение для суда?

- а) Письменные доказательства (ваша претензия или ответ продавца)
- б) Фото или видео товара
- в) Отзывы о товаре на сайте магазина или устные показания о качестве товара иных покупателей

Обучающимся, имеющим положительный результат по итоговому заданию, а именно обучающимся даны правильные ответы на все вопросы итогового тестирования, выдается сертификат (по форме, установленной индивидуальным предпринимателем) о получении дополнительного образования, подтверждающее прохождение программы дополнительного образования «Защита прав потребителя: как отстаивать свои интересы».

6. Список литературы

1. О защите прав потребителей: Закон РФ № 2300-1 с комментариями / Ю.Ю. Илюхина .— Москва : Проспект, 2020 .— 80 с. — ISBN 978-5-392-30592-6 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/739517> (дата обращения: 03.12.2024)
2. Агафонова, Н.Н. Защита прав потребителей: материальные и процессуальные аспекты : учеб. пособие / Моск. гос. юрид. ун-т им. О.Е. Кутафина (МГЮА); Н.Н. Агафонова .— Москва : Проспект, 2021 .— 248 с. — ISBN 978-5-392-35384-2 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/807181> (дата обращения: 03.12.2024)
3. Балашова, И.Н. Взыскание неустойки и штрафа по делам о защите прав потребителей = Award of a Penalty and Penalties with Regard to Case about Protection of Consumers' Right : науч.-практ. пособие / А.С. Кусков, Н.В. Сирик; И.Н. Балашова .— Москва : Проспект, 2020 .— 189 с. — (Защита прав потребителей) .— DOI 10.31085/9785392310210-2020-192 .— ISBN 978-5-392-31021-0 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/739507> (дата обращения: 03.12.2024)
4. Волков, А.М. Как написать жалобу: образцы с комментариями на все случаи жизни : сборник / А.М. Волков .— Москва : Проспект, 2020 .— 208 с. — ISBN 978-5-392-29727-6 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/739518> (дата обращения: 03.12.2024)
5. Депутатова, Е.Ю. Изучение покупательского поведения в розничной торговле: теория и практика: учеб. пособие / А.О. Зверева, С.Б. Ильяшенко; Е.Ю. Депутатова .— Москва : ИТК "Дашков и К", 2022 — 170 с. — (Учебные издания для бакалавров) .— DOI 10.29030/978-5-394-04973-6-2022 .— ISBN 978-5-394-04973-6 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/819720> (дата обращения: 03.12.2024)