

«ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В ЄС»

Мета курсу є вивчення законів і стандартів, які спрямовані на захист споживачів туристичних послуг у країнах ЄС й механізмів формування та реалізації прав споживачів туристичних послуг на практиці.

Міжпредметні зв'язки. Курс «Захист прав споживачів туристичних послуг в ЄС» має безпосередній зв'язок із такими дисциплінами, як: «Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в туризмі», «Теорія держави і права», «Правові основи туристичної діяльності», «Туроперейтинг» тощо.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування таких компетентностей: знання понятійно-термінологічного апарату з курсу «Захист прав споживачів туристичних послуг в ЄС»; розуміння сутності основних категорій захисту прав споживачів; знання сучасних особливостей стандартизації та сертифікації туристичних послуг.

Програмні результати навчання:

знати: закони і стандарти, спрямовані на захист споживачів у країнах ЄС; захист прав туристів, задоволення потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями; сприяння високоякісній освіті та професійному навчанню працівників сфери туризму; механізми інформаційної та фінансової підтримки туристичним підприємствам, особливо малому та середньому бізнесу;

вміти: виявляти й аналізувати сучасні особливості створення туристичного підприємства; розробляти бізнес-плани туристичних підприємств; вільно володіти методичним інструментарієм роботи менеджерів з клієнтами; прогнозувати перспективи розвитку туристичних підприємств в Україні;

володіти: навиками підвищення ефективної діяльності туристичних агентів і операторів у країнах ЄС для забезпечення прав споживачів туристичних послуг, інформаційним забезпеченням сфери туризму та використання новітніх технологій.

Зміст навчальної дисципліни:

Курс сприяє формуванню у студентів теоретичних та практичних знань з питань захисту прав споживачів туристичних послуг в ЄС. Розкрито закони і стандарти у сфері туризму, які існують уже багато років. Паралельні інтереси виробників і споживачів залишаються важливим пріоритетом захисту прав споживачів у сучасній Європі. У Європейському Союзі існують загальноєвропейські закони (Директиви) та національні закони країн-членів. Директиви визначають загальні вимоги, які повинні виконувати окремі країни, а не те, яким чином повинні бути організовані

національні закони. Через це досі існують значні відмінності у структурі споживчого законодавства та інститутів, які забезпечують його виконання.

Студенти ознайомлюються із Директивою № 90/314/ЄЕС про продаж турів із заздалегідь запланованим маршрутом та комплексом послуг, а пізніше – із Директивою № 93/13/ЄЕС про несумлінні умови в договорах зі споживачами. З цього моменту, власне, і почався процес гармонізації законодавств держав-членів ЄС в туристичній галузі в рамках захисту прав туристів, як споживачів. Створення спеціального туристичного законодавства відбувалося шляхом встановлення «мінімального стандарту» для суб'єктів туристичного бізнесу, при порушенні яких для захисту туристів застосовувались норми права про захист їх прав як споживачів..

Обсяг вивчення навчальної дисципліни: 3,5 кредити ЄКТС, загальний обсяг 105 годин, у т.ч. – 36 годин аудиторних занять і 69 годин – самостійна робота.

Форма семестрового контролю: залік.