

Tárgytematika / Course Description

Fogyasztóvédelem, minőségbiztosítás

ALITVB3011

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Kőmíves Csaba

Félév / Semester: 2018/19/1

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 9/0/0

OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

A gyakorlati oktatás fő célja, hogy a hallgató birtokában legyen a vendéglátásban alkalmazott fogyasztóvédelem és minőségbiztosítási rendszerek alapvető és specifikus ismereteivel. Ismerje a magyar fogyasztóvédelem apparátusát, a vendégpanaszok kezelésének módjait, a jogorvoslatok formáit, a vendéglátás minőségbiztosítási rendszereit.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1. óra: A fogyasztóvédelem célja, feladata, története, alanya, szabályozási rendszere. A fogyasztóvédelem rendszere hazánkban.

2. óra: A fogyasztók jogainak ismertetése, a fogyasztóvédelmi törvény tájékoztatási szabályai. Felelősség a tájékoztatási és csomagolási szabályok megsértéséért.

3. óra: Szavatosság, garancia fogalma, a termékbiztonság, termékfelelősség, minőségvédelem. A fogyasztói jogok érvényesítése.

4. óra:

Jogorvoslatok ismertetése, formái.

5. óra:

Panaszkezelés a vendéglátásban. A panaszkönyv tartalmi elemei.

6. óra:

A minőség védelme a vendéglátásban. HACCP rendszer célja, felépítése, eszközrendszere, GHP, GMP, GCP.

7. óra:

Összegzés, rendszerezés.

8. óra:

Zárthelyi dolgozat/vagy egyéni feladat prezentációja.

9. óra:

Pót zárthelyi dolgozat

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A számonkérés módja:

Zárthelyi dolgozat, vagy prezentáció.

Az aláírás feltétele:

A félévi aláírásának feltétele: a teljesített gyakorlatok száma és a ZH/előadás legalább 61%-os teljesítése.

A SZEMINÁRIUMOKON VALÓ RÉSZVÉTEL KÖTELEZŐ, kettőnél több hiányzás esetén a kurzus aláírása megtagadásra kerül.

Az évközi jegy feltétele:

Az értékelhető gyakorlati munka, legalább 61%-os zárthelyi dolgozat teljesítése. Amennyiben a ZH eredménye elégtelen, a félév aláírása szintén megtagadásra kerül.

0 -30 pont elégtelen

31 - 35 pont elégséges

36 - 40 pont közepes

41 - 45 pont jó

46 - 50 pont jeles

KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

Vonatkozó jogszabályok

Dr. Salamon András. Fogyasztóvédelem és turizmus. Tudatos Vásárlók Egyesülete. 2009.

Fogyasztói ügyek. http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/hu/consumer_hu.pdf

1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről

Győrött, 2018. július 17.

Kőmíves Csaba

tanársegéd