

Tárgytematika / Course Description

Fogyasztóvédelem, minőségbiztosítás

ANITVB3011

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Kőmíves Csaba

Félév / Semester: 2016/17/1

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/2/0

Tárgy féléves óraszám /

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

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 jogorvoslatok formáit, a vendégpanaszok kezelésének módjait, a vendéglátás minőségbiztosítási rendszereit.

TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

1. hét: A fogyasztóvédelem célja, feladata, története
2. hét: A fogyasztók jogainak ismertetése
3. hét: A fogyasztóvédelem rendszere
4. hét: A panaszkönyv tartalmi eleme
5. hét: A fogyasztói jogok érvényesítése
6. hét: Jogorvoslatok ismertetése, formái
7. hét: Panaszkezelési formák a vendéglátásban
8. hét: Szavatosság, garancia fogalma
9. hét: A minőség védelme a vendéglátásban
10. hét: ISO rendszer
11. hét: HACCP rendszer célja, felépítése, eszközrendszere
12. hét: A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szerkezeti felépítése és működése
13. hét: Egyéb szakhatóságok
14. hét: Zárthelyi dolgozat
15. hét: Pót zárthelyi dolgozat

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A számonkérés módja:

Zárthelyi dolgozat.

5. Az aláírás feltétele:

A félévi aláírásának feltétele: a teljesített gyakorlatok száma.

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, 2016. június 21.

Kómíves Csaba

tanársegéd