

Tárgytematika / Course Description

Fogyasztóvédelem, minőségbiztosítás

ANITVB3011

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: Kőmíves Csaba

Félév / Semester: 2018/19/1

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, alanya, szabályozási rendszere.

2. hét:

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

3. hét:

A fogyasztóvédelem rendszere hazánkban.

4. hét:

Szavatosság, garancia fogalma, a termékbiztonság, termékfelelősség, minőségvédelem.

5. hét:

A fogyasztói jogok érvényesítése.

6. hét:

Jogorvoslatok ismertetése, formái.

7. hét: Panaszkezelési formák a vendéglátásban

8. hét:

A panaszkönyv tartalmi elemei.

9. hét: A minőség védelme a vendéglátásban

10. hét: ISO rendszer

11. hét:

HACCP rendszer célja, felépítése, eszközrendszere, GHP, GMP, GCP.

12. hét: A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szerkezeti felépítése és működése

13. hét:

Összegzés, rendszerezés.

14. hét: Zárthelyi dolgozat/egyéni prezentáció

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

A számonkérés módja:

Zárthelyi dolgozat/egyéni prezentáció

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

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

Fazekas Judit. 2007. Fogyasztóvédelmi jog. Complex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft. Budapest.

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

1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről

Győrött, 2018. július 17.

Kórmíves Csaba
egyetemi tanársegéd