

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.08.2019
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюльковский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.О.26 Правовое обеспечение сервисной деятельности

Направление подготовки:
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Сервис электронной техники»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая учебная программа дисциплины «Сервисная деятельность» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. регистрационный № 47236).

Разработчик РПД:

к.с.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

О.В. Кораблева
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

Н.В.Еремина

Начальник управления по информатизации


(подпись)

В. В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» «30» мая 2019 г. протокол № 9.

Заведующий кафедрой, д.с.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

С.В. Явон
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник научно-методического отдела


(подпись)

Н. М. Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.

АННОТАЦИЯ

Б.1.О.26. Правовое обеспечение сервисной деятельности

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.	Знает: нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ Умеет: осуществлять поиск нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Владеет: навыками поиска нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессии	
	ИОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	Знает: нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ Умеет: анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы Владеет: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	
	ИОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знает: специфику документооборота Умеет: проверять и анализировать, нормативную документацию; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями Владеет: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	

Краткое содержание дисциплины:

Понятие и источники правового обеспечения сервиса. Система регулирования сервиса. Государственное регулирование сервиса. Цели, принципы и способы государственного регулирования сервиса. Контроль и надзор. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Лицензирование, стандартизация и классификация в сервисе. Понятие лицензии. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание. Территория, срок действия лицензии. Порядок получения лицензии. Основания для отказа в выдаче лицензии. Лицензионный контроль. Приостановления действия лицензий. Аннулирование лицензий и потеря лицензией юридической силы. Понятие стандартизации. Цели, задачи и принципы стандартизации. Органы, осуществляющие стандартизацию. Виды стандартизации. Понятие стандарта. Виды стандартов. Подтверждение соответствия, понятие, виды. Цели подтверждения соответствия. Добровольное подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Декларирование соответствия. Обязательная сертификация. Знак соответствия. Сертификат соответствия.

Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе. Понятие и субъекты индивидуального предпринимательства. Юридические лица, понятие и виды. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Общества с ограниченной

ответственностью. Понятие общества с ограниченной ответственностью, его правовой статус. Учредительные документы общества с ограниченной ответственностью. Участники общества с ограниченной ответственностью, их права и обязанности. Исключение и выход участников из общества. Уставный капитал общества. Порядок распределения прибыли. Органы управления и контроля. Порядок реорганизации и ликвидации общества. Акционерные общества. Понятие, виды акционерных обществ. Учредительные документы общества, внесение изменений и дополнений. Реорганизация и ликвидация акционерных обществ. Уставный капитал и акции общества. Виды акций. Размещенные и объявленные акции общества. Акционеры. Дивиденды. Реестр акционеров общества. Органы управления и контроля.

Правовой статус потребителя услуг. Понятие потребителя. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей. Федеральный закон «О защите прав потребителей». Право потребителя на качество услуги. Право на безопасность услуги. Право на информацию об услуге. Право на свободный выбор услуг. Право на возмещение вреда при оказании услуг. Право на защиту нарушенных прав потребителя. Организации по защите прав потребителей. Страхование потребителей. Понятие, виды страхования. Формы страхования. Страховой риск и страховой случай. Договор страхования. Стороны договора страхования. Существенные условия договора страхования. Безопасность потребителей. Обеспечение личной безопасности и сохранности имущества. Риск. Факторы риска в сервисе. Способы уменьшения уровня риска. Информирование об угрозе безопасности в месте временного пребывания.

Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе. Понятие договора. Содержание договора. Существенные условия договора. Момент заключения договора. Классификации договоров. Форма договора. Стадии заключения договора. Оферта. Акцепт. Вызов на оферту. Публичная оферта. Основания изменения или расторжения договора. Односторонний отказ от договора. Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств.

Международно-правовое регулирование сервиса. Международные организации. Организация Объединенных Наций (ООН). Всемирная организация здравоохранения. Всемирная торговая организация. Некоммерческие организации в сфере сервиса. Неправительственные международные организации. Международные договоры в сфере сервиса.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций, направленных на развитие навыков разработки и реализации проектов

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.	Знает: нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ Умеет: осуществлять поиск нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Владет: навыками поиска нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессии	Опыт деятельности
	ИОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	Знает: нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ Умеет: анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы Владет: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	
	ИОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знает: специфику документооборота Умеет: проверять и анализировать, нормативную документацию; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями Владет: опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль общепрофессиональных дисциплин).

Освоение дисциплины осуществляется в 4 семестре (очная форма обучения), в 5 семестре (заочная форма обучения).

Дисциплины, на которые опирается данная дисциплина:

- Правоведение;
- Сервисная деятельность.

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Планирование профессиональной карьеры;
- Предпринимательская деятельность и бизнес-проектирование.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Формат изучения дисциплины (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	46/ 12
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28/ 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	62/92
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	62 / 92
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	- / 4
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 1. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности			2		Семинар-конференция.
	Самостоятельная работа				8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 2. Государственное регулирование сервисной деятельности	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Государственное регулирование сервисной деятельности			2		Семинар-конференция.
	Самостоятельная работа				7	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 3. Лицензирование в сервисе	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3, 4. Лицензирование в сервисе			4		Семинар-конференция
	Самостоятельная работа				7	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 4. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности	4				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 5, 6, 7. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности			6		Семинар-конференция.
	Самостоятельная работа				8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1.,	Тема 5. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе	2				Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятель- ная работа, час	
		Лекции, час	Лаборатор- ные работы, час	Практическ ие занятия, час		
ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Практическое занятие № 8, 9. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе			4		Семинар-конференция
	Самостоятельная работа				8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 6. Правовой статус потребителя услуг	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие №10, 11. Правовой статус потребителя услуг			4		Семинар-конференция
	Самостоятельная работа				9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 7. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 12, 13. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе			4		Семинар-конференция
	Самостоятельная работа				8	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 8. Международно-правовое регулирование сервиса	2				Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 14. Международно-правовое регулирование сервиса			2		Семинар-конференция.
	Самостоятельная работа				7	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
	ИТОГО	18	-	28	62	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	8	5	40
Решение практических задач	допускаются все студенты	2	10	20
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	5	10
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	15		100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 1. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	12	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 2. Государственное регулирование сервисной деятельности	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	11	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 3. Лицензирование в сервисе	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	11	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 4. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	12	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 5. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	12	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 6. Правовой статус потребителя услуг	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	12	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 7. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	11	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.	Тема 8. Международно-правовое регулирование сервиса	0,5		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС) Семинар-конференция	11	Самостоятельное изучение темы	Подготовка докладов/сообщений/реферата/презентации/тестовых вопросов к семинарским занятиям
	ИТОГО	4	-	8		92		

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	4	5	20
Решение практических задач	допускаются все студенты	3	10	30
Тестирование по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	5	10
Подготовка тестовых вопросов по темам лекционных занятий	допускаются все студенты	2	10	20
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	13		100 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС).

Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Нормативные правовые документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая [Электронный ресурс] : от 30.11.1994 № 51-ФЗ : (ред. от 12.05.2020) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 28.04.2020) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федер. закон от 07.02.1992 № 2300-1 : (ред. от 18.05.2020) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://base.consultant.ru/>._Загл. с экрана.
4. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-iso-9000-2011>.
5. ГОСТ Р ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2015-11-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.
6. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>.
7. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]. - Введ. 2014-01-01. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>.

Основная литература

8. Лебедев, В. М. Управление организацией. Правовые вопросы [Электронный ресурс] : учеб.пособие / В. М. Лебедев. - Документ Bookread2. - М. : Норма ИНФРА-М, 2016. - 79 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=528475>
9. Тыщенко, А. И. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.пособие / А. И. Тыщенко. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2016. - 203 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502320>
10. Юкша, Я. А. Гражданское право [Электронный ресурс] : учеб.пособие для студентов вузов по направлению подгот. "Юриспруденция" / Я. А. Юкша Рос. эконом.ун-т им. Г. В. Плеханова. - 4-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Риор [и др.], 2017. - 400 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=557177>

Дополнительная литература

11. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - М. : Кнорус, 2012. - 176 с.
12. Казаков, С. В. Автосервис. Защита прав потребителей [Текст] / С. В. Казаков. - М. : ГроссМедиа, 2006. - 126 с.
13. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб.пособие для студентов вузов по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 201 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=967867>
14. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Текст] : учеб.пособие / Л. Л. Руденко. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 208 с.

15. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб.для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / С. Л. Калачев под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 283 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
16. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб.пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 173 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: www.elibrary.ru/. - Загл. с экрана.
2. ГОСТы и нормативы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gost.ru/>. - Загл. с экрана.
3. Деловой квартал [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: www.apress.ru/. - Загл. с экрана.
4. Интернет и Право [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.internet-law.ru/. - Загл. с экрана.
5. Киберленинка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Помощь по ГОСТам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gosthelp.ru/. - Загл. с экрана.
7. Росстандарт. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.gost.ru/. - Загл. с экрана.
8. Русский фокус [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: www.russianfocus.ru/. - Загл. с экрана.
9. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
10. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам

лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (вопросы для обсуждения)

Семинарское занятие 1. Тема 1. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие источников правового обеспечения сервисной деятельности.
2. Система источники правового обеспечения сервисной деятельности.
3. Основное содержание источников правового обеспечения сервисной деятельности.

Семинарское занятие 2. Тема 2. Государственное регулирование сервисной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Система субъектов регулирования сервисной деятельности.
2. Государственное регулирование сервиса.
3. Цели, принципы и способы государственного регулирования сервиса.
4. Контроль и надзор.
5. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Семинарское занятие 3, 4. Тема 3. Лицензирование в сервисе

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие лицензии.
2. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание.
3. Территория, срок действия лицензии.
4. Порядок получения лицензии. Основания для отказа в выдаче лицензии.
5. Лицензионный контроль.
6. Приостановления действия лицензий.
7. Аннулирование лицензий и потеря лицензией юридической силы.

Семинарское занятие 5, 6, 7. Тема 4. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие стандартизации.
2. Цели, задачи и принципы стандартизации.
3. Органы, осуществляющие стандартизацию.
4. Виды стандартизации.

5. Виды стандартов.
6. Подтверждение соответствия, понятие, виды.
7. Цели подтверждения соответствия.
8. Добровольное подтверждение соответствия.
9. Формы обязательного подтверждения соответствия.
10. Декларирование соответствия.
11. Обязательная сертификация. Знак соответствия. Сертификат соответствия.
12. Стандарты и правила как основания правовых отношений в сфере сервиса.
13. Стандарты и правила оказания услуг в сфере туризма.
14. Стандарты и правила оказания услуг в сфере гостеприимства.
15. Стандарты и правила оказания услуг в сфере общественного питания.
16. Стандарты и правила оказания услуг в сфере бытового обслуживания.
17. Стандарты и правила оказания услуг в сфере торговли.
18. Стандарты и правила оказания услуг в сфере информационного сервиса и связи.
19. Стандарты и правила оказания услуг в сфере легкой промышленности.
20. Стандарты и правила оказания услуг в сфере сервиса транспортных средств.
21. Стандарты и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания.

Семинарское занятие 8, 9. Тема 5. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и субъекты индивидуального предпринимательства.
2. Юридические лица, понятие и виды.
3. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Общества с ограниченной ответственностью.
4. Понятие общества с ограниченной ответственностью, его правовой статус.
5. Учредительные документы общества с ограниченной ответственностью.
6. Участники общества с ограниченной ответственностью, их права и обязанности.
7. Исключение и выход участников из общества.
8. Уставный капитал общества.
9. Порядок распределения прибыли.
10. Органы управления и контроля.
11. Порядок реорганизации и ликвидации общества.
12. Акционерные общества. Понятие, виды акционерных обществ.
13. Учредительные документы общества, внесение изменений и дополнений.
14. Реорганизация и ликвидация акционерных обществ.
15. Уставный капитал и акции общества. Виды акций. Размещенные и объявленные акции общества.
16. Акционеры. Дивиденды. Реестр акционеров общества.
17. Органы управления и контроля.

Семинарское занятие 10, 11. Тема 6. Правовой статус потребителя услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие потребителя.
2. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей».
4. Право потребителя на качество услуги.
5. Право на безопасность услуги.
6. Право на информацию об услуге.
7. Право на свободный выбор услуг.
8. Право на возмещение вреда при оказании услуг.
9. Право на защиту нарушенных прав потребителя.
10. Организации по защите прав потребителей.
11. Страхование потребителей.

12. Понятие, виды страхования. Формы страхования.
13. Страховой риск и страховой случай.
14. Договор страхования. Стороны договора страхования. Существенные условия договора страхования.
15. Безопасность потребителей. Обеспечение личной безопасности и сохранности имущества.
16. Риск. Факторы риска в сервисе. Способы уменьшения уровня риска.
17. Информирование об угрозе безопасности в месте временного пребывания.

Семинарское занятие 12, 13. Тема 7. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие договора.
2. Содержание договора.
3. Существенные условия договора.
4. Классификации договоров. Форма договора.
5. Стадии заключения договора.
6. Оферта. Акцепт. Вызов на оферту. Публичная оферта.
7. Основания изменения или расторжения договора.
8. Односторонний отказ от договора.
9. Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств.

Семинарское занятие 14. Тема 8. Международно-правовое регулирование сервиса

Вопросы для обсуждения:

1. Международные организации.
2. Организация Объединенных Наций (ООН).
3. Всемирная организация здравоохранения.
4. Всемирная торговая организация.
5. Некоммерческие организации в сфере сервиса.
6. Неправительственные международные организации.
7. Международные договоры в сфере сервиса.

8.1.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Индивидуальные задания

Практическое задание № 1. (к семинарскому занятию 1)

Составьте схему источников правового обеспечения сервисной деятельности в России. Краткоохарактеризуйте содержание основных источников правового регулирования сферы сервиса.

Практическое задание № 2. (к семинарскому занятию 11)

Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Заполните таблицу.

Законодательство РФ о защите прав потребителей

	Права потребителей	Механизм их реализации
1.	Просвещение в области защиты прав потребителей.	обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав.
2.	Информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах).	
3.	Безопасность товаров (работ, услуг).	
4.	Свободный выбор товаров (работ, услуг).	

Практическое задание № 3. (к семинарскому занятию 13)

Напишите эссе на тему «Проблемы регулирования правоотношений в сфере сервиса».

8.1.3. Типовые тестовые задания

1. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:
 - А) прейскурант
 - Б) пресс-релиз
 - В) условия обслуживания
 - Г) правила обслуживания
 - Д) должностные обязанности
2. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей приняты ООН:
 - А) в 1980
 - Б) 1985
 - В) 1990
 - Г) 1995
 - Д) 2000 году
3. Отношения исполнителя услуги и потребителя – это
 - А) равноправное
 - Б) неравноправное
 - В) соподчиненное
 - Г) субъективное
 - Д) объективное партнерство
4. Соглашение между сторонами в сервисном взаимодействии, определяющем юридические и технические аспекты — это:
 - А) обязательство
 - Б) пожелание потребителя
 - В) объявление об услуге
 - Г) заказ на услугу
 - Д) рекламная акция
5. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
 - А) поиск понимания
 - Б) призыв к совести
 - В) «выпускание пара»
 - Г) жалоба
 - Д) акт отчаяния
6. Выявленное несоответствие услуги стандарту (по ФЗ РФ «О защите прав потребителей») – это:
 - А) порок
 - Б) недостаток
 - В) ущербность
 - Г) неполнота
 - Д) несовершенство услуги
7. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:
 - А) аттестат
 - Б) сертификат
 - В) стандарт
 - Г) удостоверение
 - Д) лицензия
 - Е) патент
8. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителя – это:
 - А) идентификация
 - Б) аттестация

- В) стандартизация
 Г) локализация
 Д) патентование
9. Требования, которым должна удовлетворять соответствующая своему назначению услуга, устанавливает:
- А) лицензия
 Б) сертификат
 В) аттестат
 Г) знак качества
 Д) патент на услугу
10. Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту – это:
- А) лицензирование
 Б) стандартизация
 В) аттестация
 Г) сертификация
 Д) патентование

8.1.4. Типовые темы докладов, рефератов

Для студентов заочной формы обучения выполняется как индивидуальное домашнее задание

Темы докладов и рефератов

1. Система источников правового обеспечения сервисной деятельности.
2. Система субъектов регулирования сервисной деятельности.
3. Государство как субъект правового регулирования в сфере сервиса.
4. Лицензирование в сфере сервиса.
5. Стандартизация в сфере сервиса.
6. Сертификация в сфере сервиса.
7. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе.
8. Правовой статус и источники прав потребителя услуг.
9. Право потребителя на качество услуги.
10. Право на безопасность услуги.
11. Право на информацию об услуге.
12. Право на свободный выбор услуг.
13. Право на возмещение вреда при оказании услуг.
14. Право на защиту нарушенных прав потребителя.
15. Проблемы защиты прав потребителя.
16. Проблемы защиты интересов производителей услуг.
17. Организации по защите прав потребителей.
18. Гражданско-правовое регулирование правоотношений в сфере сервиса.
19. Договор как основа правоотношений в сфере сервиса.
20. Международно-правовое регулирование сервиса.
21. Организация Объединенных Наций (ООН) как субъект регулирования сферы сервиса.
22. Всемирная организация здравоохранения как субъект регулирования сферы сервиса.
23. Всемирная торговая организация как субъект регулирования сферы сервиса.
24. Неправительственные международные организации как субъекты регулирования сферы сервиса.
25. Международные договоры в сфере сервиса.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине – дифференцированный зачет: по результатам накопительного рейтинга или компьютерного тестирования (очная и заочная формы обучения).

Типовые тестовые вопросы к дифференцированному зачету
(ОПК-6:ИОПК-6.1., ИОПК -6.2., ИОПК -6.3.)

11. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:
 - А) прейскурант
 - Б) пресс-релиз
 - В) условия обслуживания
 - Г) правила обслуживания
 - Д) должностные обязанности
12. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей приняты ООН:
 - А) в 1980
 - Б) 1985
 - В) 1990
 - Г) 1995
 - Д) 2000 году
13. Отношения исполнителя услуги и потребителя – это
 - А) равноправное
 - Б) неравноправное
 - В) соподчиненное
 - Г) субъективное
 - Д) объективное партнерство
14. Соглашение между сторонами в сервисном взаимодействии, определяющем юридические и технические аспекты — это:
 - А) обязательство
 - Б) пожелание потребителя
 - В) объявление об услуге
 - Г) заказ на услугу
 - Д) рекламная акция
15. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
 - А) поиск понимания
 - Б) призыв к совести
 - В) «выпускание пара»
 - Г) жалоба
 - Д) акт отчаяния
16. Выявленное несоответствие услуги стандарту (по ФЗ РФ «О защите прав потребителей») – это:
 - А) порок
 - Б) недостаток
 - В) ущербность
 - Г) неполнота
 - Д) несовершенство услуги
17. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:
 - А) аттестат
 - Б) сертификат
 - В) стандарт
 - Г) удостоверение
 - Д) лицензия
 - Е) патент
18. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителя – это:
 - А) идентификация
 - Б) аттестация
 - В) стандартизация

- Г) локализация
 Д) патентование
19. Требования, которым должна удовлетворять соответствующая своему назначению услуга, устанавливает:
- А) лицензия
 Б) сертификат
 В) аттестат
 Г) знак качества
 Д) патент на услугу
20. Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту – это:
- А) лицензирование
 Б) стандартизация
 В) аттестация
 Г) сертификация
 Д) патентование

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.