

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной работе
_____ Э.Ю. Майкова

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части
Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Правовое обеспечение сервисной деятельности»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис
Типы задач профессиональной деятельности: сервисный

Форма обучения – очная, заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра социологии и социальных технологий

Тверь 20 ____

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ССТ

О.Ю. Ильин

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ

« » _____ 20 ____ г., протокол № _____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» является усвоение студентами знаний о системе правового регулирования сервисных отношений и действующих в сфере сервиса нормативных правовых актах.

Задачами дисциплины являются:

- изучение важнейших источников права в сфере будущей профессиональной деятельности;
- получение обязательного минимума знаний об основах предпринимательского права;
- изучение прав и обязанностей исполнителей и потребителей услуг в сфере сервиса;
- изучение способов правовой защиты потребителей и предпринимателей;
- изучение основ правового регулирования трудовых и производных от них правоотношений;
- выработка у студентов способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства;
- формирование навыка применения на практике полученных знаний.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Для освоения дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения обществознания в процессе довузовского обучения. Освоение данной дисциплины позволяет осуществить межпредметные связи с такими дисциплинами как «Правоведение», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе». Дисциплина закладывает основы правового регулирования будущей профессиональной деятельности.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

3.1. Перечень компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:

Знать:

31.1. Содержание важнейших источников права в сфере будущей профессиональной деятельности.

31.2. Основы предпринимательского права.

31.3. Права и обязанности исполнителей и потребителей услуг в сфере сервиса.

31.4. Способы правовой защиты потребителей и предпринимателей.

31.5. Основы правового регулирования трудовых и производных от них правоотношений.

Уметь:

У1.1. Разбираться в особенностях различных отраслей российского права.

У1.2. Правильно ориентироваться в системе законодательства.

У1.3. Использовать действующее законодательство РФ в своей профессиональной деятельности и в различных сферах общественной жизни.

У1.4. Пользоваться правовыми справочно-информационными базами данных.

У1.5. Самостоятельно совершенствовать систему своих правовых знаний.

3.3. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Лекции, практические занятия, самостоятельная работа в справочно-правовых системах «Гарант», «КонсультантПлюс», разбор конкретных ситуаций (решение учебных дел), написание реферата, подготовка компьютерных презентаций рефератов, тестирование, заполнение образцов документов в соответствии с нормативными актами.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	144
Аудиторные занятия (всего)		60
В том числе:		
Лекции		30
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		48+36(экз)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Подготовка реферата		18
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям и тестам - самостоятельное изучение отдельных тем курса		15 15
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		36

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	144
Аудиторные занятия (всего)		10
В том числе:		
Лекции		6
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		125+ 9 (экзамен)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Подготовка реферата		25
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям и тестам; - самостоятельное изучение отдельных тем курса		10 90
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		9
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1.	Государственное регулирование и правовое регулирование сервисных правоотношений	32	7	7	-	12+8 (экз)
2.	Основные положения предпринимательского и гражданского права	32	7	7	-	12+8 (экз)
3.	Правовое регулирование трудовых отношений и организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса	32	6	6	-	10+8 (экз)

4.	Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг социально-культурного сервиса	32	6	6	-	10+8 (экз)
5.	Защита прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений	16	4	4	-	4+4 (экз)
Всего на дисциплину		144	30	30	-	48 + 36 (экз)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1.	Государственное регулирование и правовое регулирование сервисных правоотношений	22	1	-	-	20+1 (экз)
2.	Основные положения предпринимательского и гражданского права	22	1	-	-	20+1 (экз)
3.	Правовое регулирование трудовых отношений и организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса	22	1	-	-	20+1 (экз)
4.	Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг социально-культурного сервиса	54	2	2	-	45+5 (экз)
5.	Защита прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений	24	1	2	-	20+1 (экз)
Всего на дисциплину		144	6	4	-	125 + 9 (экз)

5.2. Содержание дисциплины

Модуль 1. Государственное регулирование и правовое регулирование сервисных правоотношений

Федеральный уровень государственного регулирования социально-культурного сервиса. Региональный уровень государственного регулирования социально-культурного сервиса. Система правового обеспечения сферы социально-культурного сервиса. Система государственного регулирования и правового обеспечения качества и безопасности услуг.

Модуль 2. Основные положения предпринимательского и гражданского права

Предпринимательская деятельность как правовая форма экономической деятельности. Хозяйствующие субъекты. Развитие малого и среднего предпринимательства в РФ. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности. Гражданское право как отрасль права. Основные положения обязательственного права. Основы правового регулирования договорных отношений в сфере социально-культурного сервиса.

Модуль 3. Правовое регулирование трудовых отношений и организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса

Трудовое право как отрасль права. Трудовое правоотношение. Трудовой договор. Рабочее время и время отдыха. Гарантии и компенсации. Дисциплинарные взыскания и порядок их применения. Охрана труда. Понятие и виды обязательного социального страхования. Правовые основы организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса. Нормативные требования к подготовке специалистов сферы социально-культурного сервиса. Нормативные требования к квалификации сотрудников сферы социально-культурного сервиса.

Модуль 4. Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг социально-культурного сервиса

Услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта. Правовое регулирование перевозок пассажиров воздушным транспортом. Правовое регулирование морских и речных пассажирских перевозок. Правовое регулирование перевозок путешественников автотранспортом. Правовые формы реализации услуг железнодорожного транспорта. Нормативно-правовая база оказания услуг общественного питания в РФ. Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ.

Модуль 5. Защита прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Право потребителя на безопасность услуги. Право потребителя на информацию об исполнителе и об услугах. Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителей. Судебная защита прав потребителей. Защита прав потребителей при оказании услуг. Государственная и общественная защита прав потребителей. Типы нарушений прав потребителей. Причины конфликтов между потребителями и исполнителями. Порядок предъявления претензий туроператору туристом или иным заказчиком. Защита прав и законных интересов предпринимателей.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
1.	Модуль 1. Цель: изучение государственного регулирования и правового регулирования сервисных правоотношений.	1. Государственное регулирование социально-культурного сервиса на федеральном и региональном уровнях	2
		2. Система правового обеспечения сферы социально-культурного сервиса	2
		3. Система правового обеспечения качества и безопасности услуг	3
2.	Модуль 2. Цель: изучение основных положений предпринимательского и гражданского права	1. Предпринимательская деятельность как правовая форма экономической деятельности	2
		2. Хозяйствующие субъекты	2
		3. Развитие малого и среднего предпринимательства в РФ	2
		4. Основные положения обязательственного права	1
1.	Модуль 3. Цель: изучение правового регулирования трудовых отношений и организации работы с кадрами в сфере сервиса.	1. Правовое регулирование трудовых отношений в сфере социально-культурного сервиса.	2
		2. Правовые основы организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса.	2
		3. Нормативные требования к подготовке специалистов и квалификации сотрудников сферы социально-культурного сервиса	2
2.	Модуль 4. Цель: изучение правового регулирования оказания отдельных видов услуг	1. Правовое регулирование перевозок путешественников.	2
		2. Правовое регулирование оказания услуг общественного питания.	2
		3. Правовое регулирование предоставления услуг средств размещения в РФ.	2
2.	Модуль 5. Цель: изучение защиты прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений	1. Защита прав потребителей при оказании услуг социально-культурного сервиса.	2
		2. Защита прав и законных интересов предпринимателей	2
Всего			30

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
1.	Модуль 4. Цель: изучение правового регулирования оказания отдельных видов услуг	1. Правовое регулирование оказания отдельных видов услуг.	2
2.	Модуль 5. Цель: изучение защиты прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений	2. Защита прав и законных интересов субъектов сервисных правоотношений.	2
Всего			4

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов (СРС) является важной частью учебного процесса и имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях, более детальное изучение отдельных норм законодательства в соответствии с программой и рекомендованной литературой; формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий, получение навыков работы с базами данных справочно-информационных систем.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в подготовке к практическим занятиям, к модульному рубежному контролю успеваемости, работе в справочно-правовых системах «Гарант», «КонсультантПлюс», разборе конкретных ситуаций (решении учебных дел), подготовке письменной работы (реферата), решении тестовых заданий, подготовке компьютерных презентаций рефератов, заполнении образцов документов в полном соответствии с действующими нормативными актами.

Написание реферата практикуется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т.п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса «Правовое обеспечение сервисной деятельности», учится лаконично излагать свои мысли,

правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует формированию правовой культуры у будущего специалиста, закреплению у него юридических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные правовые явления в сфере социально-культурного сервиса.

Таблица 4. Темы рефератов

№ п/п	Учебно-образовательный модуль	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Понятие, содержание и виды сервисных правоотношений.
		Понятие государственного регулирования сервисных правоотношений.
		Лицензирование в сфере сервиса.
		Налоговое регулирование в сфере сервиса.
		Правовое регулирование качества продукции, работ и услуг.
2.	Модуль 2	Основы правовой регламентации права собственности и иных вещных прав.
		Понятие обязательств и основания их возникновения.
		Классификация договоров в сервисной деятельности.
		Заключение договора в сервисной деятельности.
		Основания изменения и расторжения договора в сервисной деятельности.
3.	Модуль 3	Правила внутреннего трудового распорядка как важнейший документ регулирования отношений на локальном уровне.
		Порядок разрешения индивидуальных и коллективных трудовых споров.
		Специфика правового регулирования трудовых отношений в сфере социально-культурного сервиса.
		Правовые основы организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса.
		Нормативные требования к подготовке специалистов сферы социально-культурного сервиса и квалификации сотрудников сферы социально-культурного сервиса.
4.	Модуль 4	Правовое регулирование перевозок пассажиров воздушным транспортом.
		Правовое регулирование морских и речных пассажирских перевозок.
		Правовое регулирование перевозок путешественников автотранспортом.
		Правовые формы реализации услуг железнодорожного транспорта.
		Правовое регулирование оказания услуг по реализации туристского продукта.
5.	Модуль 5	Право потребителей на качество услуг.
		Право потребителей на безопасность услуг.
		Право потребителей на информацию.
		Права потребителей при обнаружении недостатков в оказанной услуге.
		Неустойка как форма ответственности за нарушение сроков.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 27.12.2024). - (ID=164973-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538453> (дата обращения: 27.12.2024). - (ID=164974-0)
2. Гусятникова, Д.Е. Защита прав туриста : справ. пособие / Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. - М. : Дашков и К, 2009. - 179 с. - Библиогр. : с. 179. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-394-00358-5 : 121 p. - (ID=76027-4)
1. Ильин, О.Ю. Правовое обеспечение сервисной деятельности : учеб. пособие / О.Ю. Ильин; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2015. - 108 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-0793-0 : [б. ц.]. - (ID=110727-73)
2. Ильин О.Ю. Правовое обеспечение сервисной деятельности : учеб. пособие : в составе учебно-методического комплекса / О.Ю. Ильин; Тверской гос. техн. ун-т. - Тверь : ТвГТУ, 2015. - (УМК-У). - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-0793-0 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/110275> . - (ID=110275-1)
3. Кудинов, О.А. Предпринимательское (хозяйственное) право : учеб. пособие : в составе учебно-методического комплекса / О.А. Кудинов. - 4-е изд. - М. : Дашков и К, 2013. - (УМК-У). - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-394-01843-5. - URL: https://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56277 . - (ID=104899-0)
4. Кузнецова, О.В. Настольная книга туриста : практ. пособие / О.В. Кузнецова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2014. - 262 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-394-01854-1 : 176 p. - (ID=100747-2)
3. Григорянц, С. А. Правовое обеспечение сервисной деятельности : учебное пособие : [16+] / С. А. Григорянц, Н. В. Федоренко ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019. – 163 с. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614927> (дата обращения: 27.12.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7972-2651-2. – Текст : электронный.

4. Правовое обеспечение туризма : учебник для вузов по направлению подготовки "Туризм" : в составе учебно-методического комплекса / А.Г. Бобкова [и др.]; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - (УМК-У). - CD. - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-4365-0135-2 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/109901> . - (ID=109901-1)
5. Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент организации" / Д.П. Стригунова. - М. : КноРус, 2012. - 198 с. - (Учебное пособие). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-406-01049-5 : 360 р. - (ID=89097-12)

7.3. Методические материалы

1. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" "Правовое обеспечение сервисной деятельности". Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): Социально-культурный сервис : ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии ; сост. О.Ю. Ильин . - 2024. - (УМК). - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117419> . - (ID=117419-1)
2. 2Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине базовой части Блока 1 «Правовое обеспечение сервисной деятельности» Направление 43.03.01 Сервис. Профиль: Социокультурный сервис : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии ; разработ. О.Ю. Ильин. - 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127056> . - (ID=127056-0)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>

3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление) : [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.]. Диск 1, 2, 3, 4. - М. :Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 р. – (105501-1)
9. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>
10. Система ГАРАНТ – Режим доступа: (<http://www.garant.tver.ru>)
11. КонсультантПлюс – Режим доступа: (<http://www.consultant.tver.ru>)
<https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117419>
УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/117419>

8. Материально-техническое обеспечение

Учебный класс (аудитория), оснащенный ПК, подключенными к справочно-правовым системам «Гарант» и «КонсультантПлюс».

Лекционные поточные аудитории и аудитории для проведения практических занятий, презентаций студенческих работ по курсу «Правовое обеспечение сервисной деятельности», оснащенные современной компьютерной техникой, в том числе – мультимедийным проектором.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся дается право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует. Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Критерии оценки за экзамен:

Критерии оценки и ее значения для категории «знать» (количественный критерий):

Ниже базового – 0 баллов.

Базовый уровень (репродуктивные знания) – 1 балл.

Повышенный уровень (продуктивные знания) – 2 балла.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

Отсутствие умения – 0 баллов.

Наличие умения – 2 балла.

Критерии оценки за экзамен:

«отлично» – при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» – при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» – при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» – при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – письменный экзамен.

5. База заданий, предназначенных для предъявления студентам на экзамене.

Для проверки уровня «знать»:

1. Конституция РФ как правовая основа сервисной деятельности.
2. Общая характеристика ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Общая характеристика Гражданского кодекса РФ в части, имеющей отношение к сервисной деятельности.
4. Правовые основы организации работы с кадрами в сфере социально-культурного сервиса.
5. Нормативные требования к подготовке специалистов сферы социально-культурного сервиса.
6. Нормативные требования к квалификации сотрудников сферы социально-культурного сервиса.
7. Правовое регулирование речных пассажирских перевозок.
8. Правовое регулирование перевозок туристов воздушным транспортом.
9. Правовое регулирование услуг морского транспорта в сфере туризма.
10. Правовое регулирование перевозок туристов автотранспортом.
11. Правовые формы реализации услуг железнодорожного транспорта в сфере туризма.
12. Правовое регулирование оказания услуг по организации питания туристов.
13. Правовое регулирование оказания услуг по организации проживания туристов.
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
15. Международно-правовое регулирование туристской деятельности.
16. Права и обязанности исполнителей перевозок туристов автотранспортом.
17. Права и обязанности исполнителей железнодорожного транспорта.
18. Права и обязанности исполнителей организации питания туристов.
19. Права и обязанности исполнителей организации проживания туристов.
20. Специфика правового регулирования трудовых отношений в сфере социально-культурного сервиса.

Для проверки уровня «уметь»:

1. Порядок предъявления претензий туроператору туристом или иным заказчиком.
2. Сравните компетенции РФ и субъектов РФ по отраслям законодательства.
3. Сравните отрасли публичного и частного права в области сервисной деятельности.
4. Сравните отрасли материального и процессуального права в области сервисной деятельности.
5. Сравните систему административного и гражданского права в области сервисной деятельности.
6. Сравните систему конституционного и административного права в области сервисной деятельности.
7. Сравните систему административного и уголовного права в области сервисной деятельности.
8. Сравните систему трудового и гражданского права в области сервисной деятельности.
9. Назовите важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность органов исполнительной власти в РФ.
10. Назовите важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность органов законодательной власти в РФ.
11. Назовите важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность судебных органов в РФ.
12. Назовите важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие организацию и деятельность юридических лиц в РФ.
13. Назовите важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие организацию и деятельность индивидуальных предпринимателей в РФ.
14. Назовите документы, которые в соответствии с действующим законодательством, необходимы для создания юридического лица в РФ.
15. Назовите документы, которые в соответствии с действующим законодательством, необходимы для организации индивидуального предпринимательства в РФ.
16. Какие нормативно-правовые акты регулируют вопросы регулирования речных пассажирских перевозок?
17. Какие нормативно-правовые акты регулируют перевозки туристов воздушным транспортом?
18. Какие нормативно-правовые акты регулируют вопросы оказания услуг по организации питания туристов?
19. Какие нормативно-правовые акты регулируют вопросы оказания услуг по организации проживания туристов?
20. Назовите основные направления совершенствования «сервисного законодательства».
21. Назовите основные направления совершенствования правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
22. Назовите основные направления совершенствования законодательства об

оказании услуг по организации питания туристов.

23. Назовите основные направления совершенствования законодательства об оказании услуг по организации проживания туристов.
24. Назовите основные направления совершенствования законодательства регулирующего перевозки в сфере туризма.
25. Назовите основные направления совершенствования требований к квалификации сотрудников сферы социально-культурного сервиса.
26. Индивидуальный предприниматель планирует открыть туристскую фирму. Имеет ли он право принимать на работу других граждан. Какие договоры гражданско-правового характера он может заключать с физическими лицами?
27. Менеджер туристской фирмы называет по телефону стоимость путевки, однако при последующем обращении в фирму клиент узнает, что цена тура на 2000 руб. выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к туристской фирме статью 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?
28. Неожиданно, накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить оговоренные в договоре условия проживания: в гостинице, где должны были жить туристы, произошел прорыв канализационных труб. Туристам была предложена не четырех-, а трехзвездочная гостиница. Какая реакция может последовать со стороны туристов? Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?
29. К указанному в памятке времени, за два часа до вылета самолета по внутреннему маршруту, один из туристов в аэропорт не явился. Его товарищи беспокоятся и говорят руководителю, что турист должен приехать, они сегодня с ним виделись и обсуждали поездку. Время сбора он знает. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
30. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Управление туризма и внешних связей Тверской области, Управление Роспотребнадзора по Тверской области)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?
31. Клиент, оформляя индивидуальный тур в Таиланд, узнает, что в новом году он первый на данном направлении, и в шутку заявляет, что туристская фирма в связи с этим должна предоставить ему скидку. Но скидки по этому туру не предусмотрены. Как следует поступить менеджеру в данном случае? Может ли туристская фирма предоставить клиенту скидку? Если да, то за счет каких сумм? Если нет, то почему, ведь имидж фирмы стоит дорого? При поиске решения необходимо ответить на вопросы: в каком качестве предстает фирма в данном случае – как турагент или туроператор; насколько важен для фирмы данный клиент; как следует поступить, если фирма не может снизить цену тура?

При промежуточной аттестации с выполнением заданий дополнительного итогового контрольного испытания студенту выдается билет с вопросами по изученным модулям курса.

Пользование различными техническими устройствами не допускается.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы или курсового проекта

Учебным планом не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При преподавании дисциплины необходимо ориентироваться на современные образовательные технологии. Изучение курса осуществляется на основе сочетания аудиторных занятий с самостоятельной работой студентов. Аудиторная и самостоятельная работы должны быть направлены на углубление и расширение полученных знаний, на закрепление приобретенных навыков и применение формируемой компетенции.

Чтение лекций обеспечивает передачу основных теоретических положений, их систематизацию, указание главных теоретических и практических проблем, концентрирует внимание студентов на наиболее сложных и значимых вопросах учебного курса. В связи с идущими в стране политическими и экономическими процессами право динамично развивается, учебная литература не всегда успевает отразить его развитие, а на лекциях дается самый важный и новый материал, поэтому особое значение приобретает конспектирование лекций.

Практические занятия имеют целью проверить степень усвоения пройденного материала, углубить и расширить знания студентов, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы над источниками, научной и учебной литературой, способствовать развитию творческого мышления, привитию навыков поиска, обобщения, самостоятельного анализа и устного изложения учебного материала.

Самостоятельная работа студентов является важной частью учебного процесса и имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях, более детальное самостоятельное изучение отдельных тем в

соответствии с программой и рекомендованной литературой. Рекомендуется использовать дифференцированное обучение с выдачей индивидуальных заданий.

Студенты, изучающие дисциплину «Правовое обеспечение сервисной деятельности» обеспечены методическими указаниями по подготовке к практическим заданиям, а так же всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами. Форма протокола утверждена Положением о структуре, содержании и оформлении рабочих программ дисциплин по образовательным программам, соответствующим ФГОС ВО с учетом профессиональных стандартов.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис
Профиль – Социально-культурный сервис
Кафедра «Социология и социальные технологии»
Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности»
Семестр 5

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0, 1 или 2 балла:
Конституция РФ как правовая основа сервисной деятельности.
2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:
Порядок предъявления претензий туроператору туристом или иным заказчиком.
3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:
Сравните отрасли публичного и частного права в области сервисной деятельности.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

- «отлично» – при сумме баллов 5 или 6;
- «хорошо» – при сумме баллов 4;
- «удовлетворительно» – при сумме баллов 3;
- «неудовлетворительно» – при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: к.ф.н., доцент кафедры ССТ _____ О.Ю. Ильин

Заведующий кафедрой ССТ: к.и.н., д.ф.н., профессор _____ Э.Ю. Майкова