

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
модуля (курса)  
«Правовое регулирование в туристической и сервисной деятельности»

## 1. АННОТАЦИЯ

Программа рассматривает различные аспекты правового регулирования в туризме и сервисе: общие вопросы нормативно-правового регулирования в туристской и сервисной индустрии РФ, особенности технического регулирования в туризме, правовое регулирование договорных отношений по оказанию туристских и сервисных услуг в данной деятельности, законодательная защита прав потребителей услуг туристской и сервисной индустрии, организационно-правовые вопросы противодействия коррупции в организациях независимо от их форм собственности.

Основной формой итоговой аттестации слушателя при освоении курса является экзамен.

Цель: состоит в освоении слушателями вопросов правового регулирования в туристической и сервисной деятельности.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ

В данном разделе приводится подробное описание содержания учебных тем. Описание должно соответствовать структуре программы.

### Учебная программа по модулю

| № п/п | Наименование модуля, разделов и тем   | Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы с указанием кол-ва часов, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы |
|-------|---|--|
| 1.    | 2.  | 3.   |
| 1     | Цели и задачи правового регулирования в туризме и сервисной деятельности.   | Понятие «правовое регулирование туризма», «правовое регулирование в сервисной деятельности»<br>Цели и задачи правового регулирования в туризме и в сфере сервисных услуг<br>Лекция 2 часа  |
| 2     | Становление и развитие законодательной базы сервисной деятельности предприятий торговли.                                | Основные институты в сфере сервисной деятельности предприятий торговли и их функционирование.<br>Лекция 4 часа   |
| 3     | Законодательное регулирование договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.                 | Субъекты договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.<br>Общие вопросы нормативно-правового регулирования в туристской индустрии РФ. Законодательство РФ по туристской индустрии.<br>Лекция 4 часа                            |
| 4     | Структура договорных связей.  | Конкуренция в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.<br>Договоры, регулирующие сервисную деятельность предприятий торговли.<br>Техническое регулирование в РФ (стандартизация, сертификация, оценка соответствия).<br>Лекция 4 часа            |
| 5     | Гражданский кодекс РФ – правовая основа предпринимательской деятельности предприятий (учреждений) туристской индустрии. | Гражданский кодекс РФ в вопросах туризма и туристской индустрии<br>Лекция 4 часа   |
| 6     | Способы заключения договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.                                       | Заключение договоров в сети Интернет.<br>Изменение и заключение договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | Лекция 4 часа   |
| 7 | Структура договорных связей в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.              | Выработка условия договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.<br>Лекция 2 часа   |
| 8 | Основные институты в сфере сервисной деятельности предприятий торговли и их функционирование. | Обзор литературы по развитию договорной деятельности в сфере сервисной деятельности предприятий торговли в современных условиях.<br>Особенности развития договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли в современных условиях<br>Потребительские услуги в туристской и сервисной индустрии.<br>Законодательная защита прав потребителей услуг<br>Лекция 4 часа   |
|   | Лабораторные работы   | Наименование (кол-во часов)   |
|   | Практические занятия (семинары)   | 20 часов<br>сто предпринимательского права в правовой системе РФ.<br>ды предпринимательской деятельности.<br>авовое положение субъектов малого<br>предпринимательства.<br>авовое положение инвестиционных фондов. Правовое<br>положение товарных и фондовых бирж.<br>авовое положение кредитных организаций.<br>авовое положение страховщиков. Правовое положение<br>финансово-промышленных групп.<br>цензируемые виды деятельности.<br>реещение рекламы.<br>щие положения об ответственности.<br>ры ответственности.<br>ды аудита. Правовое значение аудиторского заключения.<br>Особенности развития договорных отношений в сфере<br>сервисной деятельности предприятий торговли в<br>современных условиях.<br>Государственное регулирование договоров в сфере<br>сервисной деятельности предприятий торговли.<br>Лицензирование договорных отношений в сфере<br>сервисной деятельности предприятий торговли.<br>Законодательное регулирование договорных отношений<br>в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.<br>Субъекты договорных отношений в сфере сервисной<br>деятельности предприятий торговли.<br>Формирование инфраструктуры сервисной деятельности<br>предприятий торговли.<br>Структура договорных связей. |
|   | Стажировка  | Тематика (кол-во часов)   |
|   | Самостоятельная работа  | Тематика (кол-во часов)   |

### 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

*(формы аттестации, оценочные и методические материалы)*

Программа предусматривает организацию самостоятельной работы слушателей. Основные виды самостоятельной работы: изучение основной и дополнительной литературы, нормативных документов; выполнение заданий при подготовке к практическим занятиям; поиск интернет-ресурсов при подготовке рефератов, ответов на вопросы, подготовка к экзамену.

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Правовое регулирование в туристической деятельности, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8303> созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>.

### **Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой**

Работа с литературой должна сопровождаться записями в формах (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживается и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, важные издания по курсу, вышедшие в свет после публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

### **Аналитическая обработка текстов**

**(аннотирование, реферирование, сбор данных для использования в профессиональной деятельности методов научного исследования)**

**Рекомендуемая схема оценки содержания публикаций других авторов и публикации научно-исследовательских результатов собственных исследований**

| №  | Характеристика ошибки   | Есть<br>ошибк<br>а | Нет<br>ошибки |
|--|---|--------------------|---------------|
| <b>Ошибки в характеристиках работы</b>   |   |                    |               |
| 1.                                       | Предмет исследования не соответствует названию работы   |                    |               |
| 2.                                       | Задачи не согласуются с названиями глав   |                    |               |
| 3.                                       | Задачи не согласуются с выводами  |                    |               |
| 4.                                       | Не согласованы предмет и объект исследования  |                    |               |
| 5.                                       | Не согласованы цель и гипотеза исследования   |                    |               |
| 6.                                       | Во введении методологические характеристики исследования представлены не в полном объеме                    |                    |               |
| 7.                                       | В описании методов исследования не представлены сведения, объясняющие, для чего использован метод           |                    |               |
| <b>Ошибки в оформлении текста работы</b> |   |                    |               |
| 1.                                       | Не соблюдаются требования к расположению текста на странице (62-64 знака в строке, 29-30 строк на странице) |                    |               |
| 2.                                       | Заголовки располагаются не по центру  |                    |               |
| 3.                                       | В конце заголовка ставится точка  |                    |               |
| 4.                                       | Между заголовком и текстом нет пробела в 3 интервала  |                    |               |
| 5.                                       | Глава начинается не с новой страницы  |                    |               |
| 6.                                       | Заголовок расположен в конце одной страницы, а текст на другой  |                    |               |
| 7.                                       | Рубрицируются цифрами параграфы объемом менее 5 страниц   |                    |               |
| 8.                                       | Нарушены правила использования жирности и вида шрифта   |                    |               |
| 9.                                       | Между названием главы и названием параграфа нет текста  |                    |               |
| 10.                                      | Не соблюдается стандартный абзацный отступ (1,25 см)  |                    |               |
| 11.                                      | Нет единообразия в оформлении перечислений (то с использованием абзацного отступа, то без использования)    |                    |               |
| <b>Ошибки в ссылках на авторов</b>       |   |                    |               |
| 1.                                       | Инициалы стоят после фамилии  |                    |               |
| 2.                                       | Ссылки на авторов даны не в хронологическом порядке   |                    |               |
| 3.                                       | Инициалы автора расположены на одной строке, а фамилия на другой  |                    |               |
| 4.                                       | Отсутствует год выпуска литературного источника (дана только фамилия автора)                                |                    |               |
| 5.                                       | При использовании цитаты не указан номер страницы источника, на котором эта цитата расположена              |                    |               |

| <b>Ошибки в оформлении иллюстраций</b> |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 1.                                     | Таблица или рисунок не имеют названия   |  |  |
| 2.                                     | Название иллюстрации выполнено с переносом  |  |  |
| 3.                                     | В конце названия стоит точка  |  |  |
| 4.                                     | Перед цифрой, обозначающей номер таблицы, стоит знак номера   |  |  |
| 5.                                     | После номера таблицы стоит точка  |  |  |
| 6.                                     | В названии рисунка используются слова, дублирующие изображение, например, «График», «Диаграмма» и т.п.                |  |  |
| 7.                                     | В тексте нет ссылки на таблицу или рисунок  |  |  |
| 8.                                     | Ссылка на таблицу или рисунок стоит в тексте после таблицы или рисунка  |  |  |
| 9.                                     | Название таблицы выполнено не по центру   |  |  |
| 10.                                    | Не соблюдается сквозная нумерация рисунков и таблиц   |  |  |
| 11.                                    | При переносе таблицы на другую страницу нет ссылки «продолжение таблицы» или дублирования заголовков столбцов и строк |  |  |
| 12.                                    | Количество иллюстраций превышает принятую пропорцию не более 1 иллюстрации на 7 страниц текста                        |  |  |
| <b>Ошибки в библиографии</b>           |   |  |  |
| 1.                                     | Неправильное оформление литературного источника (не по ГОСТ Р 7.05-2008)  |  |  |
| 2.                                     | Не все источники, представленные в библиографии, имеют место в тексте   |  |  |
| 3.                                     | Не все ссылки авторов описаны в библиографии  |  |  |
| 4.                                     | Источник не имеет прямого отношения к теме исследования   |  |  |
| 5.                                     | Библиография старая   |  |  |
| 6.                                     | Библиография составлена не по алфавиту  |  |  |
| 7.                                     | В описании источника не указаны страницы  |  |  |

### **Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы**

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

#### **Методические рекомендации**

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи.

Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

**Примерный алгоритм действий при написании учебно-исследовательской реферативной работы:**

1. Подберите и изучите основные источники по теме (не менее 8-10 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам учебно-исследовательской реферативной работы, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

#### **Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу**

**адреса доступа к документам:**

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

#### **Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации**

| <b>Оценка</b> |                   | <b>Уровень подготовки</b>   |
|---------------|-------------------|---|
| Зачтено       | Отлично           | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы     |
|               | Хорошо            | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы |
|               | Удовлетворительно | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на  |

|            |                     |  |
|------------|---------------------|--|
|            |                     | требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы  |
| Не зачтено | Неудовлетворительно | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанном на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы |

### Шкала оценивания сформированности компетенции

| Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции) |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | неудовлетворительно   | удовлетворительно   | хорошо  | отлично  |
|  | не зачтено  | зачтено   |   |  |
| <b><u>Знания</u></b>   | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                          | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.   | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.  | Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.   |
| <b><u>Умения</u></b>   | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. |
| <b><u>Навыки</u></b>   | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.  | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами                                       | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.  | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.  |

## 5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

### Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

"отлично" – работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

"хорошо" – работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

"удовлетворительно" – работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

«неудовлетворительно» – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы

#### **Критерии оценки тестирования**

"отлично" – 80-100% правильных ответов.

"хорошо" – 60-89% правильных ответов.

"удовлетворительно" – 40-59% правильных ответов.

"неудовлетворительно" – менее 40% правильных ответов.

#### **Критерии устного ответа слушателя**

**Оценка «отлично»** выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач.

### **5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции**

#### **Вопросы для устного опроса**

1. Отграничение предпринимательского права от коммерческого.
2. Место предпринимательского права в правовой системе РФ.
3. Виды предпринимательской деятельности.
4. Правовое положение субъектов малого предпринимательства.
5. Правовое положение инвестиционных фондов.
6. Правовое положение товарных и фондовых бирж.
7. Правовое положение кредитных организаций.
8. Правовое положение страховщиков.
9. Правовое положение финансово-промышленных групп.
10. Печати.
11. Арбитражный управляющий.
12. Саморегулируемые организации арбитражных управляющих.
13. Процедуры банкротства.
14. Финансовое оздоровление.
15. Внешнее управление.
16. Конкурсное производство.
17. Мировое соглашение.
18. Лицензируемые виды деятельности.
19. Запрещение рекламы.
20. Общие положения об ответственности.
21. Полномочия федерального антимонопольного органа.
22. Меры ответственности.
23. Виды аудита.
24. Правовое значение аудиторского заключения.
25. Виды государственного регулирования аудиторской деятельности.
26. Основы саморегулирования аудита.
27. Виды стоимости объектов оценки.
28. Методы и подходы к оценке.

29. Понятие репутационного вреда.

30. Деловая репутация как нематериальный актив.

#### **Тестовые задания**

1. Направления государственного регулирования в сфере услуг

- 1) льготное налогообложение предприятий сферы услуг
- 2) поощрение малого бизнеса
- 3) прямое финансирование сервисных организаций
- 4) рыночные регуляторы
- 5) социально-экономические прогнозы в области финансов, цен

2. Критерий гарантии услуги, определяемый как обещание того, что важно для клиента

- 1) безоговорочность
- 2) значимость
- 3) легкость для понимания
- 4) простота выплаты

3. Критерий гарантии услуги, характеризующийся тем, что лучшая гарантия услуги – это гарантия без каких-либо условий

- 1) безоговорочность
- 2) значимость
- 3) легкость для понимания
- 4) простота выплаты

4. Гарантия служит для

- 1) защиты продавца
- 2) защиты покупателя
- 3) конкурентной дифференциации товара
- 4) защиты поставщиков

5. Закон РФ «О защите прав потребителей» был принят в

- 1) 1994
- 2) 1996
- 3) 1998
- 4) 2000

6. Период, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями это

- 1) срок службы
- 2) срок действия
- 3) гарантийный срок
- 4) срок обслуживания

7. Согласно ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за каждый просроченный день выполнения требований потребителя продавец, на основании договора с ним обязан уплатить неустойку в размере

- 1) 1% от цены товара
- 2) 3% от цены товара
- 3) 5% от цены товара
- 4) 8% от цены товара

8. Организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям – это

- 1) потребитель
- 2) изготовитель
- 3) исполнитель
- 4) продавец

9. Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору – это

- 1) потребитель
- 2) изготовитель
- 3) исполнитель
- 4) продавец



10. Организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи – это

- 1) потребитель
- 2) изготовитель
- 3) исполнитель
- 4) продавец

11. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» под несоответствием стандарту, условиям договора или предоставляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги) понимается

- 1) недостаток товара
- 2) существенный недостаток товара
- 3) дефект товара

12. Если срок службы не установлен, изготовитель будет нести ответственность за вред причиненный товаром, с момента передачи товара потребителю в течении

- 1) 5 лет
- 2) 8 лет
- 3) 10 лет
- 4) 12 лет

13. Изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск запчастей в течении срока производства товара и после снятия его с производства в течении

- 1) 5 лет
- 2) 8 лет
- 3) 10 лет
- 4) 15 лет

14. При продаже товара с недостатком потребители могут требовать предоставление аналогичного товара в безвозмездное пользование. Данное требование должно выполняться в течении

- 1) 7 дней
- 2) 10 дней
- 3) 14 дней
- 4) 20 дней

15. В случае нарушения договорных сроков исполнителем услуг потребитель может

- 1) назначить новый срок и потребовать уменьшение цены
- 2) потребовать уменьшение цены без назначения новых сроков
- 3) расторгнуть договор и требовать возмещение расходов
- 4) потребовать увеличение цены
- 5) расторгнуть договор, не требуя возмещения расходов

16. Вид внешнеэкономических отношений, называемый «невидимым экспортом» это экспорт

- 1) услуг
- 2) товаров
- 3) людей

17. Активными экспортерами услуг выступают

- 1) постиндустриальные страны
- 2) индустриальные страны
- 3) новые индустриальные страны
- 4) развивающиеся страны

18. Предприятие, действующее в пределах своей собственной страны: покупает у внутренних поставщиков и продает внутренним покупателям – это

- 1) предприятие экспортер
- 2) предприятие импортер
- 3) внутреннее предприятие
- 4) международное предприятие
- 5) транснациональная корпорация

19. Предприятие, продающее свои товары и услуги в другие страны, обычно через независимых дистрибьюторов – это

- 1) предприятие экспортер
- 2) предприятие импортер
- 3) внутреннее предприятие
- 4) международное предприятие
- 5) транснациональная корпорация

20. Предприятие, продающее товары и услуги иностранных компаний в своей собственной стране – это

- 1) предприятие экспортер
- 2) предприятие импортер
- 3) внутреннее предприятие
- 4) международное предприятие
- 5) транснациональная корпорация

#### **Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ**

1. Сервисная деятельность предприятий торговли – социально-экономическое явление современного мира.
2. Перспективы развития сервисной деятельности предприятий торговли.
3. Становление и развитие законодательной базы сервисной деятельности предприятий торговли.
4. Основные институты в сфере сервисной деятельности предприятий торговли и их функционирование.
5. Обзор литературы по развитию договорной деятельности в сфере сервисной деятельности предприятий торговли в современных условиях.
6. Особенности развития договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли в современных условиях.
7. Государственное регулирование договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
8. Лицензирование договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
9. Законодательное регулирование договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
10. Субъекты договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
11. Формирование инфраструктуры сервисной деятельности предприятий торговли.
12. Структура договорных связей.
13. Конкуренция в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
14. Договоры, регулирующие сервисную деятельность предприятий торговли.
15. Правовое регулирование заключения договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
16. Способы заключения договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
17. Заключение договоров в сети Интернет.
18. Изменение и заключение договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
19. Структура договорных связей в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.
20. Выработка условия договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.

#### **Типовые задачи**

##### **Практическое занятие 1.**

##### **Структура и виды сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека**

###### **Задание № 1.**

Зайдите на сайт [goscontract.info](http://goscontract.info) или другой сайт, запросив в "Поисковике" - Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности ОКПД 2 с 2019 года. Ознакомьтесь с сайтом. Ознакомьтесь с кодами ОКПД и их наименованиями.

###### **Задание № 2.**

Проведите анализ структуры и видов сервисной деятельности, как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека в форме таблицы.

| Потребности человека | Примеры потребностей человека | Виды услуг по ОКПД 2  |
|----------------------|-------------------------------|---|
| 1. Физиологические   | Пища, вода, сон               | 01 - Продукция и услуги сельского хозяйства и охоты<br>03 - Рыба и прочая продукция рыболовства и рыбоводства; услуги, связанные с рыболовством и рыбоводством<br>10 - Продукты пищевые<br>11 - Напитки |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | 46 - Услуги по оптовой торговле, кроме оптовой торговли автотранспортными средствами и мотоциклами<br>47 - Услуги по розничной торговле, кроме розничной торговли автотранспортными средствами и мотоциклами<br>56 - Услуги общественного питания |
|--|--|---|

## Практическое занятие № 2

### Разработка критериев качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий

**Цель практического занятия:** научиться разрабатывать критерии качества работы и способов мотивации работников сервисных предприятий.

#### Содержание работы.

Управление персоналом – это функциональная сфера деятельности, часть организационной стратегии.

#### Задание № 1.

Заполните аттестационный лист на работника с целью выявления личных и профессиональных навыков. Сделайте комментарий аттестационного листа.

Аттестационный лист

Ф.И.О. сотрудника

Должность.

| Фактор   | Оценка | Комментарий |
|--|--------|-------------|
| Качество работы. Аккуратность и тщательность в работе.<br>Соответствие стандартам качества                   |        |             |
| Планирование. Способность разрабатывать и реализовывать планы действий, адаптируя их к изменяющимся условиям |        |             |
| Организация  |        |             |
| Руководство/лидерство  |        |             |
| Коммуникация   |        |             |
| Отношение к работе   |        |             |
| Итоговая оценка  |        |             |

Подпись начальника

Подпись сотрудника

Дата

#### Задание № 2.

Составьте анкету для работника организации, которая выявила бы личные и профессиональные навыки работников.

Анкета должна содержать вопросы (не менее 15) и предположительные ответы на них.

Заполните анкету.

#### Задание № 3.

Какие методы обучения Вы бы предпочли использовать в организации для работников. Обоснуйте свой ответ.

#### Контрольные вопросы:

1. Дайте определение управлению персоналом.
2. Какие существуют методы определения и регистрации потребностей в профессиональном развитии?

### Контрольные вопросы к экзамену

1. Определение рекламы.
2. Правовая классификация рекламы.
3. Источники правового регулирования рекламной деятельности.
4. Участники рекламных правоотношений.
5. Государственные органы, осуществляющие регулирование и контроль в области рекламы.
6. Требования, предъявляемые к рекламе.
7. Требования, предъявляемые к рекламе, обращенной к несовершеннолетним.
8. Понятие и цели аудита.
9. Правовые основы аудиторской деятельности в Российской Федерации.
10. Правовое положение аудиторских организаций (индивидуальных auditors) и аудируемых лиц.
11. Принципы аудиторской деятельности.
12. Требования к субъектам, осуществляющим аудиторскую деятельность.
13. Понятие и правовое регулирование оценочной деятельности.

14. Правовое положение субъектов оценочной деятельности.
15. Объекты оценочной деятельности.
16. Ответственность в предпринимательском праве.
17. Юридическая ответственность предпринимателя.
18. Преступления в сфере экономики и преступления в сфере экономической деятельности.
19. Административные правонарушения в области предпринимательской деятельности.
20. Налоговые правонарушения и ответственность за их совершение.
21. Понятие и особенности гражданско-правовой ответственности.
22. Договорная ответственность.
23. Особенности гражданско-правовой ответственности предпринимателя.
24. Понятие охраны и защиты прав и законных интересов предпринимателя.
25. Право предпринимателя на охрану и защиту своих прав и интересов как особое субъективное право.
26. Самозащита прав предпринимателя.
27. Понятие и основные виды договоров в предпринимательской деятельности.
28. Порядок заключения договоров.
29. Правовое значение подписи уполномоченного лица и печати организации на договоре.
30. Процедуры заключения крупных сделок.

#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

##### 4.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:

*Мультимедийные презентации по темам дисциплины:*

- Правовое положение субъектов малого предпринимательства.
- Правовое положение инвестиционных фондов.
- Общие вопросы нормативно-правового регулирования в туристской и сервисной индустрии РФ.
- Техническое регулирование в РФ (стандартизация, сертификация, оценка соответствия). Особенности технического регулирования в туризме и сервисе.
- Перспективы развития сервисной деятельности предприятий торговли.
- Становление и развитие законодательной базы сервисной деятельности предприятий торговли.
- Основные институты в сфере сервисной деятельности предприятий торговли и их функционирование

##### 4.2. Содержание комплекта учебно-методических материалов.

1. Гугина Е.В., Кузенков О.А. Организация самостоятельной работы студентов в Нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского. Методические рекомендации. - Н. Новгород, 2012.- 47 с.
2. Типовое положение о реферате разработано учебно-методическим отделом Арза-масского филиала ННГУ, рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета Арза-масского филиала ННГУ (Протокол № 1 от 27 августа 2014 г.).

##### 4.3. Используемые образовательные технологии. Краткое описание

– технология проблемного обучения – стимулирование проявления активности, инициативы, самостоятельности, творчества, решения теоретических и практических задач, развития интеллектуальных способностей: обобщения, систематизации, анализа, синтеза и др. Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковый метод, исследовательский метод.

– технология обучения в сотрудничестве – формирование умений работать сообща во временных командах и группах, добиваться качественных образовательных результатов на основе межличностной коммуникации, принятия оптимальных решений, развития лидерских качеств. Технология основана на эмоциональных переживаниях, связанных со стремлением к общему успеху и коллективным достижениям, и формировании личностных качеств, необходимых для эффективной работы в команде или в коллективе. Технология предполагает использование метода групповой работы.

– информационные образовательные технологии направлены на овладение средствами поиска, применения и переработки учебной или научной информации средствами компьютерной техники, Интернета, аудио- и видеотехники.

##### 4.4. Литература.

\

##### **основная литература:**

1. Бугорский, В.П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В.П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-9313-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/viewer/pravovoe-i-normativnoe-regulirovanie-v-industrii-gostepriimstva-471519#page/1>

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 16.09.2023).

3. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/library/uchebniki-dlya-vuzov/po-tematikam/menedzhment/turizm-i-gostepriimstvo/ekonomika-i-upravlenie-v-gostinichnom-dele-i-turizme>

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 15.09.2023). <https://urait.ru/author/sologubova-galina-sergeevna-2>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учеб. пособие / В.П. Бугорский. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/organizaciya-turistskoy-industrii-pravovye-osnovy-471593#page/1>

2. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г.М. Дехтярь. — 4-е изд. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-476329#page/1>

3. Законодательство в сфере туризма: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» : учебное пособие. — М.: Финансы и статистика, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-279-03604-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/139559>

4. Золотовский В.А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/pravovoe-regulirovanie-v-sfere-turizma-453374#page/1>

5. Кузнецов, С.А. Теоретические основы формирования нормативно-правовой культуры специалистов сферы социального туризма: монография / С.А. Кузнецов. — 3-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2020. — 224 с. Текст: электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1147331>

6. Левченко, Т.П. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере : монография / Т.П. Левченко, В.А. Янюшкин, А.А. Рябцев. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 162 с. — Текст: электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1140478>

7. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519203>

8. Сирик, Н.В. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие / Сирик Н.В., Кусков А.С. — М.: КноРус, 2021. — 328с. — URL: <https://www.book.ru/view/5/077f11dd07a16f576e6c8b9006412e0d>

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

#### **Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)

1. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. — Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

2. Scopus: реферативно-библиографическая база научных публикаций и цитирования. Адрес доступа: <http://www.scopus.com>

3. Web of Science Core Collection: реферативно-библиографическая база данных научного цитирования (аналитическая и цитатная база данных журнальных статей). Адрес доступа: <http://isiknowledge.com>

#### **Свободно распространяемое программное обеспечение:**

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;

- программное обеспечение «КонсультантПлюс».

#### **Электронные библиотечные системы и библиотеки:**

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>

Фундаментальная библиотека ННГУ [www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

**Технические средства обучения (средства ИКТ):** компьютер, мультимедиа проектор, экран.

| № п.п. | Наименование модуля (тем, разделов)   | Материально-технические условия для реализации программ (наличие лабораторий, производственных участков и т.п. по профилю программы профессиональной переподготовки) |
|--------|---|--|
|        | Цели и задачи правового регулирования в туризме и сервисной деятельности.   | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Становление и развитие законодательной базы сервисной деятельности предприятий торговли.                                | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Законодательное регулирование договорных отношений в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.                 | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Структура договорных связей.  | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Гражданский кодекс РФ – правовая основа предпринимательской деятельности предприятий (учреждений) туристской индустрии. | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Способы заключения договоров в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.                                       | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Структура договорных связей в сфере сервисной деятельности предприятий торговли.  | Компьютер, мультимедийный проектор   |
|        | Основные институты в сфере сервисной деятельности предприятий торговли и их функционирование.                           | Компьютер, мультимедийный проектор   |