

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 01.02.2024 10:45:14

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa125f1747473092b990cbe

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)**

**(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

\_\_\_\_\_ Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

**ФТД.03**

**Защита прав потребителей в сфере туризма**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**

Учебный план 43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 39,8

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 7

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	16 5/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Контактная работа на аттестации	0,2	0,2	0,2	0,2
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,2	32,2	32,2	32,2
Сам. работа	39,8	39,8	39,8	39,8
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*ксоцн, доцент кафедры ПиМК, Жидяева Е.С.*

Рецензент(ы):

*директор ИП ТК «Asterium», Шупило Н.А. ;к.п.н., доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», Савеленко В.М.*

Рабочая программа дисциплины

**Защита прав потребителей в сфере туризма**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**

Протокол от 22.03.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Прилепский В.В.

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	умение использовать нормативно-правовую базу при
1.2	разработке и реализации туристских продуктов, обладающих качествами,
1.3	удовлетворяющими требованиям потребителей, организации комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии, проектировании туристско -рекреационных зон и комплексов, управлении ими.
Задачи: - изучение и анализ нормативных правовых актов, регулирующих туристскую деятельность; - приобретение знаний в сфере законодательного обеспечения прав и свобод человека, гарантируемых государством и международными организациями; - овладение методикой и технологией претензионного порядка урегулирования спорных ситуаций в туризме;	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	ФТД
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	История (история России, всеобщая история)
2.1.2	Безопасность жизнедеятельности
2.1.3	Правовое регулирование в туристской деятельности
2.1.4	Деловые коммуникации и культура речи
2.1.5	Коммуникационный тренинг "Психология безбарьерного общения"
2.1.6	Технологии и организация активных и экстремальных видов туризма
2.1.7	Стандартизация и сертификация в туризме
2.1.8	Ценообразование в туризме
2.1.9	Маркетинг в туризме
2.1.10	Культура туристского обслуживания
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Экономика и предпринимательство в сфере туризма
2.2.2	Проектирование и организация экскурсионной деятельности
2.2.3	Культура туристского обслуживания

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения	
<b>УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</b>	
<b>УК-10.1: Знает: действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности, способы противодействия им в профессиональной деятельности</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 2	хорошо знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 3	отлично знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет использовать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 2	хорошо умеет использовать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 3	отлично умеет использовать действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет навыками использования действующих правовых норм, обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования

	нетерпимого отношения к ней
Уровень 2	хорошо владеет навыками использования действующих правовых норм, обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
Уровень 3	отлично владеет навыками использования действующих правовых норм, обеспечивающих борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней
<b>УК-10.2: Умеет: формировать гражданскую позицию, обеспечивающую нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно осведомлен о том как планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 2	хорошо осведомлен о том как планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 3	отлично осведомлен о том как планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 2	хорошо умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 3	отлично умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет навыками планирования, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 2	хорошо владеет навыками планирования, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 3	отлично владеет навыками планирования, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
<b>УК-10.3: Владеет: навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействия им в профессиональной деятельности</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно осведомлен о планировании, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 2	хорошо осведомлен о планировании, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Уровень 3	отлично осведомлен о планировании, организации и проведения мероприятий, обеспечивающих формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
<b>Уметь</b>	
Уровень 1	удовлетворительно умеет осуществлять взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции в социуме
Уровень 2	хорошо умеет осуществлять взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции в социуме
Уровень 3	отлично умеет осуществлять взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции в социуме
<b>Владеть</b>	
Уровень 1	удовлетворительно владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции в социуме
Уровень 2	хорошо владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции в социуме
Уровень 3	отлично владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции в социуме
<b>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>	
<b>УК-2.1: Знает: юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>	
<b>Знать</b>	
Уровень 1	удовлетворительно знает: юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам







4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ . подг.
	<b>Раздел 1. 1 Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.</b>					
1.1	<p>1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей</p> <p>2. Особенности заключения и исполнения публичных договоров.</p> <p>3. Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей»</p> <p>4. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.</p> <p>5. Права и обязанности участников потребительских правоотношений.</p> <p>6. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе).</p> <p>7. Безопасность товара (работы, услуги).</p> <p>8. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей.</p> <p>9. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий.</p> <p>10. Порядок оказания дополнительных услуг. /Лек/</p>	7	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	



1.2	<p>1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей</p> <p>2. Особенности заключения и исполнения публичных договоров.</p> <p>3. Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей»</p> <p>4. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.</p> <p>5. Права и обязанности участников потребительских правоотношений.</p> <p>6. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе).</p> <p>7. Безопасность товара (работы, услуги).</p> <p>8. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей.</p> <p>9. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий.</p> <p>10. Порядок оказания дополнительных услуг. /Пр/</p>	7	8	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	
1.3	<p>1. Развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей. Система защиты прав потребителей</p> <p>2. Особенности заключения и исполнения публичных договоров.</p> <p>3. Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей»</p> <p>4. Правоотношения в сфере защиты прав потребителей: понятие, виды, структура.</p> <p>5. Права и обязанности участников потребительских правоотношений.</p> <p>6. Информация о продавце (изготовителе, исполнителе).</p> <p>7. Безопасность товара (работы, услуги).</p> <p>8. Анализ условий договора, ущемляющих права потребителей.</p> <p>9. Особенности возмещения убытков при навязывании потребителям дополнительных условий.</p> <p>10. Порядок оказания дополнительных услуг. /Ср/</p>	7	17,9	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	
	<b>Раздел 2. 2. Защита прав потребителей при продаже товаров при оказании услуг, выполнении работ. Ответственность за нарушение прав потребителей</b>					

2.1	1.Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. 2.Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. 3.Сроки выполнения работ и оказания услуг. 4.Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). 5.Обязанности исполнителя (изготовителя). 6.Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей. 7.Способы защиты прав потребителей. /Лек/	7	8	ПК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2	
2.2	1.Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. 2.Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. 3.Сроки выполнения работ и оказания услуг. 4.Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). 5.Обязанности исполнителя (изготовителя). 6.Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей. 7.Способы защиты прав потребителей. /Пр/	7	8	ПК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	
2.3	1.Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. 2.Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. 3.Сроки выполнения работ и оказания услуг. 4.Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). 5.Обязанности исполнителя (изготовителя). 6.Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей. 7.Способы защиты прав потребителей. /Ср/	7	21,9	ПК-3.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	
	<b>Раздел 3. 3. Промежуточная аттестация</b>					
3.1	Зачет /КА/	7	0,2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Практические задания:

Задача 1. Гражданка Ялина приобрела сотовый телефон фирмы «motorolla» во время рекламной акции, проводимой фирмой Мегафон, в которой каждому покупателю сотового телефона обещали подарок - 200 минут эфирного времени бесплатно. При заключении договора ей не была представлена информация о том, что подаренное время должно быть израсходовано до 1 марта 2010 г, иначе оно будет аннулировано. Об этом она узнала через дополнительную рекламу в газете.

Правомерны ли данные действия?

Задача 2. Продавец-консультант магазина бытовой техники проинформировал потребителя о том, что необходимо обязательно приобрести «гарантийный сертификат» при покупке ноутбука, который позволит «без проблем» заменить либо вернуть денежные средства за ноутбук, в случае если он окажется ненадлежащего качества. Также потребителю сообщили, что сертификат действует в течение 3 лет со дня покупки и ему необходимо его хранить в течение этого периода и предъявить при обращении в магазин либо сервисный центр. Гарантийный срок завода-изготовителя составляет 1 год со дня покупки.

Правомерны ли данные действия?

Задача 3. Гр-н Балабанов заказал в фирме «Бета-Гамма» установить в доме газовое оборудование. Срок службы на результат работы был установлен в 10 лет. О действиях, которые необходимо предпринять по истечении срока службы, потребителю доведено не было. По истечении 12 лет гр-н Балабанов начал испытывать периодические головные боли. Экспертизой было установлено, что причиной головных болей является утечка газа. Гр-н Балабанов потребовал у фирмы «Бета-Гамма» компенсацию вреда, причинённого его здоровью и компенсацию морального вреда. На свою претензию он получил отказ по причине того, что по истечении установленного срока службы ответственности фирма «Бета-Гамма» не несёт.

Правомерны ли в этом случае действия фирмы «Бета-Гамма»?

Задача 4. Кирилл приобрел в магазине «Книга» энциклопедию по военной техники. От предложения продавца ознакомиться с содержанием энциклопедии Кирилл отказался. Дома, прочитав, внимательно содержание энциклопедии, Кирилл понял, что информация, содержащаяся в энциклопедии, является недостоверной.

Задача 1. ИП Коптеев отказал гр-ке Ивановой в обмене приобретенной у него дубленки ненадлежащего качества на том основании, что товар был куплен в период сезонной распродажи, о чем потребительница была предупреждена при покупке товара: в уголке потребителя в наглядной форме представлена информация о том, что: «уцененный товар возврату и обмену не подлежит»; «товар, купленный в сезонную распродажу, возврату и обмену не подлежит». Правомерны ли действия продавца?

Задача 2. Гр-ка Веселова 3 октября 2009 года приобрела у ИП Сусликова зимние сапоги. В уголке покупателя была размещена информация: «Гарантийный срок на обувь 1 месяц и начинается с момента передачи товара покупателю». 1 ноября 2009 года в сапогах проявился недостаток – отошла подошва. 6 ноября 2009 года гр-ка Веселова обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи. Продавец отказал в удовлетворении претензии потребителя на том основании, что претензия была заявлена по истечении гарантийного срока.

Прав ли продавец?

Задача 3. 10 июня 2009 г. гр-ка Сидорова приобрела уцененную шубу по причине разной длины рукавов. Продавец установил гарантийный срок в 5 месяцев. В начале февраля 2010 г. гр-ка Сидорова обратилась с претензией о расторжении договора купли-продажи шубы, в связи с тем, что разошёлся шов на правом рукаве. Ей было отказано в удовлетворении претензии на основании того, что гарантийный срок истёк 10 ноября 2009 года, уцененный товар нельзя возвращать.

Правомерны ли действия продавца?

Задача 4. Константин заказал в магазине «Стеклорез» нарезку оконного стекла под свои размеры. Магазин осуществил нарезку с 3 листов, от которых остались остатки шириной 18 сантиметров, 20 сантиметров и 10 сантиметров. При оплате товара Константину было заявлено, что данные остатки подлежат оплате. Константин отказался оплачивать остаток стекла шириной 10 сантиметров, аргументируя тем, что он ему не нужен. Продавец сказал, что все остатки подлежат оплате. Кто прав в данной ситуации?

Задача 5. Петров приобрел в аптеке аппарат для измерения давления. Дома обнаружил, что в товаре имеются многочисленные вмятины, царапины и другие следы, свидетельствующие о неоднократном его применении. Петров потребовал у аптеки замены приобретенного товара, на что получил отказ. Свой отказ аптека обосновала тем, что аппарат для измерения давления в рабочем состоянии. Права ли в данной ситуации аптека?

### 5.2. Темы письменных работ

Вопросы (примерные темы рефератов) для подготовки к зачету по дисциплине

1) Международные акты о защите потребителей: Руководящие принципы для

защиты интересов потребителей.

- 2) Становление и развитие законодательства о защите прав потребителей в России.
  - 3) Правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Соотношение норм ГК РФ и Закона о защите прав потребителей.
  - 4) Понятие, содержание, виды потребительских правоотношений. Объекты и субъекты потребительских правоотношений.
  - 5) Понятие недостатка товаров, существенный недостаток товаров. Толкование данных понятий Верховным Судом Российской Федерации.
  - 6) Договор как основа обязательств в потребительских отношениях. Условия, ущемляющие права потребителей (правовые последствия).
  - 7) Право потребителей на информацию. Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).
  - 8) Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
  - 9) Право потребителей на безопасность товаров, работ, услуг.
  - 10) Понятие и сущность гарантийного срока, срока службы, срока годности.
  - 11) Право потребителей на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.
  - 12) Права потребителей при продаже некачественных товаров.
  - 13) Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
  - 14) Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
  - 15) Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
  - 16) Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара.
- Министерство образования и науки Российской Федерации
- 17) Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.
  - 18) Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
  - 19) Дистанционный способ продажи товара.
  - 20) Сроки выполнения работ и оказания услуг и последствия их нарушения исполнителем.
  - 21) Права потребителей в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге.
  - 22) Выполнение работы из материала исполнителя. Выполнение работы из материала потребителя.
  - 23) Смета на выполнение работы (оказание услуги).
  - 24) Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
  - 25) Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей. Возмещение материального и морального вреда. Неустойка. Убытки.
  - 26) Виды административных правонарушений, нарушающих права потребителей.
  - 27) Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
  - 28) Полномочия органов местного управления.
  - 29) Полномочия общественных организаций и объединений.
  - 30) Защита интересов неопределенного круга потребителей.
  - 31) Система защиты прав потребителей.
  - 32) Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.
  - 33) Судебная защита прав потребителей.
  - 34) Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Примерные задания для подготовки претензий.

Задание 1. Составьте претензию от имени Сидоровой А.А.

09.08.2010 Сидорова А.А. купила сотовый телефон в торговой точке фирмы «Мобильная связь». В конце октября в телефоне почернел дисплейный экран. Сидорова А.А. обратилась к продавцу с просьбой отремонтировать или заменить телефон. От продавца она узнала, что для замены телефона нужно провести диагностику и получить акт сервисного центра, который находится в другом городе. У Сидоровой А.А. взяли телефон с упаковкой, гарантийный талон, записали домашний телефон, заверив, что через 3 дня телефон будет отремонтирован, и ей сообщат, когда можно его забрать. Через неделю ей позвонили и предложили самой везти телефон в сервисный центр, потому что руководство запретило продавцам-консультантам самим принимать технику в ремонт,

если они товар примут, то должны за свой счет взять его в сервисный центр.

Задание 2. Составьте претензию от имени Донковцева.

Донковцев приобрел в торговом центре мужской костюм. Спустя месяц Донковцев обнаружил, что костюмная ткань стала расползаться, а у брюк в нескольких местах разошелся шов. На следующий день он обратился к администрации торгового центра с требованием забрать костюм и вернуть ему уплаченную за него денежную сумму. Администрация торгового центра отказалась возвращать деньги, пояснив, что Донковцев пропустил установленный законом четырнадцатидневный срок для возврата товара, к тому же Донковцев потерял товарный чек. Возражая против доводов администрации, Донковцев пояснил, что он может привести своего знакомого, который был вместе с ним в момент покупки, и который может подтвердить факт приобретения костюма в данном торговом центре. Не получив удовлетворения своих требований от администрации торгового центра, Донковцев обратился в юридическую консультацию за разъяснениями.

Задание 3. Составьте претензию от имени Орехова Т.Р.

Орехов Т.Р. приобрел видеокамеру, которая сломалась на десятом месяце гарантии. Он сдал ее в магазин из-за отсутствия запчастей. Видеокамеру ремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы видеокамеры закончился. На время ремонта покупателю было отказано безвозмездно предоставить аналогичный товар.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

1. Вопросы к зачету
2. Тестовые задания
3. Практические задания
4. Устные сообщения

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Малько А. В., под ред.	Правоведение: Учебник	Москва: КноРус, 2013, URL: <a href="https://book.ru/book/915109">https://book.ru/book/915109</a>
Л1.2	Комкова Г. Н., под ред., Абаева Е. А., Синюкова Т. В., Байниязова З. С., Устьянцева О. В., Сычев В. Б., Стрыгина С. В., Мошкина Н. А., Куликова С. А., Кордуба С. Б., Конобеевская И. М., Касаева Т. Г., Илюхина Ю. Ю., Дураев Т. А., Глухова Е. О., Власова Е. Л., Бердникова Е. В., Апарина О. Ю., Ананьева М. К., Деманова С. В., Аверьянова Н. Н.	Правоведение: Учебно-методическое пособие	Москва: Юстиция, 2019, URL: <a href="https://book.ru/book/933597">https://book.ru/book/933597</a>
Л1.3	Малько А. В., под ред.	Правоведение: Учебник	Москва: КноРус, 2008, URL: <a href="https://book.ru/book/243678">https://book.ru/book/243678</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Малько А. В., Затонский В. А.	Правоведение. Элементарный курс: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2020, URL: <a href="https://book.ru/book/934045">https://book.ru/book/934045</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.2	Плетников В. С., под ред., Кожевников О. А., Шабуров А. С., Бахтеева Е. И., Головизин А. В., Жеребцов А. П., Малкерев В. Б., Носкова Ю. Б., Плетникова М. С., Савоськин А. В., Спицин И. Н., Чельшева Н. Ю.	Правоведение (для экономистов): Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: <a href="https://book.ru/book/936601">https://book.ru/book/936601</a>
Л2.3	Городилов А. А., Куликов А. В., Мнацаканян А. Г.	Правоведение: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2022, URL: <a href="https://book.ru/book/940641">https://book.ru/book/940641</a>
<b>6.1.3. Методические разработки</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Власов В. И., Власова Г. Б., Денисенко С. В.	Сравнительное правоведение: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2015, URL: <a href="https://book.ru/book/916501">https://book.ru/book/916501</a>
Л3.2	Купцова О. В., под ред., Гинзбург И. В., Нужин К. В., Уздимаева Н. И., Чиранова И. П.	Правоведение + eПриложение: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: <a href="https://book.ru/book/939987">https://book.ru/book/939987</a>
<b>6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы</b>			
Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – . - Режим доступа: Режим доступа : <a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a>		
Э2	Официальный сайт компании «Консультант Плюс». [Электронный ресурс]. . - Режим доступа: Режим доступа : <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>		
<b>6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>			
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Google Chrome Браузер Google Chrome Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	LibreOffice Офисный пакет LibreOffice Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.6	Inkscape Графический редактор Inkscape Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.7	Notepad++. Текстовый редактор Notepad++. Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.8	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00035750 от 13 декабря 2022г. (ООО Прима АйТи)		
<b>6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>			
6.3.2.1	Кодекс – Профессиональные справочные системы <a href="https://kodeks.ru">https://kodeks.ru</a>		
6.3.2.2	Консультант Плюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>		

### 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
Читальный зал	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Google Chrome Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Г6/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-

		Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	667-1Г6/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Г6/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
9	Аудитория для проведения занятий (семинарского типа)		10 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска
412	Лекционная аудитория	7-Zip Google Chrome LibreOffice	22 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
412	Лаборатория макетирования и графических работ. Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		Стулья: 24 шт. Жалюзи 4 шт. Стеллажи металлические 3 шт. Парты 18 шт. Макеты 11 шт. Крючки 21 шт. Планшеты 273 шт. Лампы дневного света 8 шт. Доска 1 шт.
412	Лекционная аудитория	7-Zip Google Chrome LibreOffice	22 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
410а	Помещение для проведения занятий лекционного типа		12 посадочных мест, преподавательское место
409	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В системе обучения студентов большое значение отводится самостоятельной работе. Для написания сочинений-эссе студентам предлагаются высказывания специалистов о совершенствовании качества туристских услуг в России. В качестве темы вашего сочинения – эссе выберите одно из них. Вы должны сформулировать

собственное отношение к данному высказыванию и аргументировано его изложить в вашем сочинении. При выборе темы исходите из того, что Вы:

1. Ясно понимаете смысл высказывания (не обязательно полностью или даже частично быть согласным с автором, но необходимо понимать, что именно он утверждает).
2. Можете выразить свое отношение к высказыванию (аргументировано согласиться с автором либо полностью или частично опровергнуть его высказывание).
3. Располагаете конкретными знаниями (факты, статистические данные, примеры) по данной теме.
4. Владете терминами, необходимыми для грамотного изложения своей точки зрения.

В ходе самостоятельной работы по дисциплине «Правовое обеспечение туристской деятельности» студенты выполняют исследовательский проект. Он позволяет студентам заняться самостоятельным исследованием заинтересовавшей их темы, обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и в целом проявить творческий подход к исследуемой проблеме. Выполненное исследование должно иметь логически завершенный характер, а результаты проекта должны быть представлены в письменном или электронном виде. Это может быть планшет, альбом, видеофильм, макет, интерактивная или компьютерная презентация, серия научных статей и т.д. Важной характеристикой проекта является его уникальность. Полученный результат проекта должен быть не похож на другие достижения как научной, так и учебной деятельности. При этом проект должен представлять собой самостоятельно проведенное исследование студента, раскрывающее в полной мере его знания и умения по систематизации и анализу полученных в ходе исследования данных.

Среди рекомендуемых тем проектов по дисциплине «Правовое обеспечение туристской деятельности» можно выделить следующие: Принципы гражданского законодательства, регулирующие туристскую деятельность; Концепция реорганизации и развития туризма в Российской Федерации; Федеральная целевая программа «Развитие туризма в Российской Федерации»; Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; Понятие туризма, туроператора, турагента; Виды туризма, туристской индустрии; Реализация и продвижение туристского продукта; Права и обязанности туриста; Объединение туристов; Всемирная туристская организация; Манильская декларация по мировому туризму; Документ Акапулько - либо предложить свои интересные темы для исследования. В исследовательском проекте студенты должны объяснить, почему выбранная тема кажется им важной и интересной, проанализировать имеющиеся по теме источники и литературу, рассказать, какие методы поиска необходимой информации использовались.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины являются устные опросы и собеседования. Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в

22 изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: контролем изучения содержания раздела могут являться коллоквиум, выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий мониторинг результатов семинарских и практических занятий, контрольный опрос (устный или письменный), презентация результатов проектной деятельности. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию. Основным типом практической поисковой работы обучаемого является чтение исторической литературы. Немаловажным в процессе освоения знаний и навыков по дисциплине «Правовое обеспечение туристской деятельности» является ознакомление обучаемого с чужим опытом, в ходе которого происходит изучение и анализ достоинств и недостатков тех или иных исторических событий.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Для комплексного планирования и осуществления всех форм учебной работы и контроля используется балльно-рейтинговая система (БРС). Все элементы учебного процесса (от посещения лекции до выполнения письменных заданий) соотносятся с определенным количеством баллов. Работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды



работ – ПЗ, ЛР, различные виды СРС. Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – итоговый тест по темам текущего раздела. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине - зачет.