

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Юридический институт
Кафедра предпринимательского права и арбитражного процесса



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис – 22 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доц.. Куцурубова-Шевченко Е.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории «19» апреля_ 2023 г., протокол № 6.

Заведующий кафедрой
предпринимательского права
и арбитражного процесса

Е.В. Куцурубова-Шевченко

Переутверждена: «___» 20 ___ г., протокол № _____

Согласована:

Директор института управления
и государственной службы

Р.Г. Харьковский

Переутверждена: «___» 20 ___ года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Юридического института «20 апреля 2023 г., протокол № 9.

Председатель учебно-методической комиссии Юридического института

Б.А. Зверяка

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов системных знаний и компетенций в области правового регулирования сервисной деятельности, позволяющих квалифицированно применять нормы права в профессиональной деятельности в сфере услуг.

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» изучается студентами на втором курсе магистратуры.

Предметом изучения учебной дисциплины является теоретическое и практическое применение норм административного, гражданского, предпринимательского законодательства в различных профессиональных ситуациях в сфере сервиса.

Задачи: изучить теоретические основы правового регулирования сферы услуг; усвоить систему законодательства, регулирующего сервисную деятельность; сформировать умения анализировать и применять на практике нормативные правовые акты, регулирующие различные виды услуг; выработать навыки составления юридических документов (при регистрации бизнеса, договоров, претензий) в сфере сервиса; научиться проверять контрагента и выявлять и предупреждать правовые риски в сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» относится к вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом.

Содержание дисциплины основывается на базе дисциплины «Управление человеческими ресурсами». Является основой для изучения дисциплин: «Система мотивации и стимулирования персонала», «Оценка эффективности труда и управления персоналом», а также является основой для выполнения магистерской диссертации.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции (по реализуемой дисциплине)	Тип задач профессиональной деятельности
---	---	---

ПК-5 Способен обеспечивать правовую поддержку сервисной деятельности	ПК-5.1 осуществляет правовую экспертизу документов, связанных с сервисной деятельностью, и применяет нормативно-правовые акты и рекомендации в области сервисной деятельности при разработке и реализации проектов	информационно-аналитическая
--	--	-----------------------------

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)		108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	48		8
Лекции	24		4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	24		4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)			
Самостоятельная работа студента (всего)	60		100
Форма аттестации	зачет		зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Правовые основы сервисной деятельности как вид предпринимательской деятельности

Система правового регулирования сервисной деятельности. Актуальность и место сервисной деятельности в современной экономике. Понятие и признаки предпринимательской деятельности. Сервисная деятельность как вида предпринимательства. Специфика услуги как объекта правоотношений.

Тема 2. Государственное регулирование предпринимательской (сервисной) деятельности и контроль со стороны государства

Понятие, цели и принципы государственного регулирования предпринимательства. Формы и методы государственного регулирования предпринимательской (сервисной) деятельности : лицензирование отдельных видов деятельности (медицина, образование, перевозки); установление

обязательных требований (санитарные, противопожарные нормы); техническое регулирование (сертификация, декларирование соответствия); налоговое и таможенное регулирование; бюджетное финансирование и государственная поддержка (субсидии, гранты); кредитно-денежная политика. Государственный контроль (надзор) за предпринимательской деятельностью. Ключевые контрольно-надзорные органы и их компетенция. Права и обязанности предпринимателя при проведении проверки. Особенности регулирования и контроля в отдельных видах сервисной деятельности. Современные тенденции: риск-ориентированный подход, «регуляторная гильотина», развитие института саморегулирования. Вектор развития: баланс между интересами бизнеса (снижение административных барьеров) и государства (обеспечение публичных интересов).

Тема 3. Правовой статус субъектов сервисной деятельности.

Понятие и признаки субъектов предпринимательского права. Правовой статус коммерческих организаций. Правовой статус некоммерческих организаций. Правовой статус индивидуального предпринимателя. Правовой статус самозанятых.

Тема 4. Правовое регулирование регистрации бизнеса в сервисной деятельности

Правовое регулирование регистрации бизнеса в сервисной деятельности

Способы создания субъектов хозяйствования. Учредительные документы субъектов хозяйствования. Порядок государственной регистрации юридических лиц. Порядок государственной регистрации индивидуального предпринимателя.

Тема 5. Договорные основы сервисной деятельности

.Порядок заключения предпринимательских договоров. Способы обеспечения исполнения обязательств. Договора по передаче имущества в собственность в сервисной деятельности. Предпринимательские договоры по передаче имущества в пользование. Предпринимательские договоры по выполнению (производству) работ. Предпринимательские договоры по оказанию услуг.

Тема 6. Защита прав потребителей в сфере услуг

Тема 7. Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности

Тема 8. Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Правовые основы сервисной деятельности как вид предпринимательской деятельности	2		2
2	Государственное регулирование предпринимательской (сервисной) деятельности и контроль со стороны государства	4		
3	Правовой статус субъектов сервисной деятельности	2		
4	Правовое регулирование регистрации бизнеса в сервисной деятельности	2		
5	Договорные основы сервисной деятельности	2		
6	Зашита прав потребителей в сфере услуг	4		2
7	Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности	4		
8	Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности	4		
Итого:		24		4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Правовые основы сервисной деятельности как вид предпринимательской деятельности	2		2
2	Государственное регулирование предпринимательской (сервисной) деятельности и контроль со стороны государства	4		
3	Правовое регулирование регистрации бизнеса в сервисной деятельности	2		
4	Правовое регулирование высвобождения персонала	2		
5	Договорные основы сервисной деятельности	2		
6	Зашита прав потребителей в сфере услуг	4		2
7	Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности	4		
8	Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности	4		
Итого:		24		4

4.5. Самостоятельная работа студентов

	Название темы	Вид СРС	Объем часов
--	---------------	---------	-------------

№ п/п			Очна я форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Правовые основы сервисной деятельности как вид предпринимательской деятельности	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	8		13
2	Государственное регулирование предпринимательской (сервисной) деятельности и контроль со стороны государства	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	8		14
3	Правовой статус субъектов сервисной деятельности	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	7		12
4	Правовое регулирование регистрации бизнеса в сервисной деятельности	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	7		12
5	Договорные основы сервисной деятельности	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	8		12
6	Защита прав потребителей в сфере услуг	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	7		12
7	Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	8		13
8	Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности	выполнение устных, письменных работ, решение кейсов	7		12
Итого:			60		100

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- рефераты;
- тесты;
- вопросы к зачету.

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (экзамен)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Предпринимательское право Российской Федерации: учебник / отв. ред. Е.П. Губин, П.Г. Лахно. – 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Норма: ИНФА-М, 2023. – Т.1- 808 с.
2. Предпринимательское право: учебник для бакалавриата и специалитета \ отв.ред.И.В.Ершова.-2-еизд.,перераб.и доп.-Москва: Проспект, 2022. – 688с.
3. Предпринимательское право: современный взгляд: монография, коллектив авторов / МГУ имени М.В.Ломоносова / отв. ред. С.А.Карелина, П.Г.Лахно, И.С.Шиткина. – М.: Юстицинформ, 2019. – 600 с.
4. Правоведение: учебное пособие / [Коллектив авторов], под общ. ред. Е.В. Куцурубовой-Шевченко. 2-е издание, перераб. и доп. – Луганск: Изд-во ЛГУ им. В. Даля, 2021. – 480 с.Режим доступа: <http://biblio.dahluniver.ru/>

б) дополнительная литература:

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с поправками) // Справочная правовая система ГАРАНТ (интернет-версия). Режим доступа: www.garant.ru, свободный.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации
<https://internet.garant.ru/#/document/10164072/paragraph/521837163:1>

в) методические рекомендации:

1. Правовое обеспечение сервисной деятельности: Методические указания к семинарским занятиям / Сост. Е.В.Куцурубова-Шевченко; ФГБОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» - Луганск: Изд-во ФГБОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля», 2023. - 34 с.
2. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Методические указания к выполнению контрольных работ / Сост. Е.В. Куцурубова-Шевченко; ФГБОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» - Луганск: Изд-во ФГБОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет имени Владимира Даля», 2023. - 17 с.
3. Профессиональные стандарты: Учебно-практическое пособие / Митрофанова О.И., Кузнецов Д.Л. - М.: Контракт, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 136 с.

г) интернет-ресурсы:

1. Большой юридический словарь / [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://petroleks.ru/dictionaries/dict_big_law.php

2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://minobrnauki.ru/>
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>
4. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>
5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>
6. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru>/
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – [http://window.edu.ru/](http://window.edu.ru)
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>
9. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>
10. Электронно-библиотечная система «IPRBOOKS» – [http://www.iprbookshop.ru/](http://www.iprbookshop.ru)
11. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – [http://biblio.dahluniver.ru/](http://biblio.dahluniver.ru)
12. Официальный интернет-портал правовой информации – <http://pravo.gov.ru>
13. Студенческая электронная библиотека – <http://www.studentlibrary.ru>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com

Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

9. Оценочные средства по дисциплине
Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине
«Правовое обеспечение сервисной деятельности»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	ПК-5.	Способен обеспечивать правовую поддержку сервисной деятельности	ПК-5.1.	Тема 1 Роль и значение правового регулирования трудовых отношений в управлении человеческими ресурсами организаций Тема 2 Правовые основы подбора и адаптации персонала Тема 3 Правовые основы управленческих решений в сфере управления карьерой и развития человеческих ресурсов Тема 4 Правовое регулирование высвобождения персонала Тема 5 Роль социального партнерства в системе управления человеческими	2 2 2 2 2

			ресурсами. Участие работников в управлении организацией	
			Тема 6 Тайм-менеджмент: возможности правового регулирования рабочего времени, времени отдыха и отпусков в организации	2
			Тема 7 Правовые аспекты управления вознаграждением и материальное стимулирование персонала	2
			Тема 8. Ответственность за правонарушения в сфере труда. Трудовые споры в системе управления конфликтами	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-5.	ПК-5.1.	ПК-5.1 осуществляет правовую экспертизу документов, связанных с сервисной деятельностью, и применяет нормативно-правовые акты и рекомендации в области сервисной деятельности при разработке и реализации проектов	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), тесты, рефераты, контрольные работы.

Фонды оценочных средств по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности»

Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях (в виде докладов и сообщений)

1. Сравнительный анализ договора возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ) и смежных договоров (подряд, поручение, агентирование). Критерии разграничения и практические последствия их применения.
2. Правовые риски и преимущества выбора организационно-правовой формы для субъектов сервисной деятельности (ИП vs ООО).
3. Правовые последствия нарушения исполнителем обязанности по предоставлению достоверной информации об услуге (ст. 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).
4. Понятие и правовое значение саморегулируемых организаций (СРО) в сфере сервиса. Анализ на примере конкретной отрасли (оценочная деятельность, строительство, аудит).
5. Алгоритм действий потребителя при обнаружении недостатков в оказанной услуге: досудебный и судебный порядок защиты.
6. Особенности правового регулирования оказания услуг дистанционным способом и продажи товаров через интернет. Проблемы и практика применения.
7. Анализ судебной практики по делам о взыскании убытков и компенсации морального вреда, причиненных некачественными услугами.
8. Правомерность включения в договоры оказания услуг условий, ограничивающих права потребителей (например, невозврат аванса, штрафные санкции для потребителя). Проблема злоупотребления гражданскими правами.
9. Правовые особенности оказания туристских услуг. Ответственность туроператора и турагента по ФЗ «Об основах туристской деятельности».
10. Правовые аспекты оказания образовательных услуг. Соотношение платного и бесплатного образования, права и обязанности обучающихся.
11. Правовой режим оказания медицинских услуг: соотношение договорных и предписанных законом обязательств, информированное добровольное согласие.
12. Правовые проблемы оказания жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ): содержание общего имущества, расчет размера платы, перерасчет.
13. Правовые основы оказания финансовых услуг (страхование, банковские вклады, кредитование). Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг.
14. Правовая природа и проблемы правового регулирования агрегаторов услуг (такси, доставка еды, бронирование жилья).
15. Полномочия Роспотребнадзора в сфере контроля за соблюдением законодательства при оказании услуг.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству

«доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Вопросы и задания к контрольным работам

Вариант 1

Часть А. Тестовые задания (базовый уровень)

1. Основным нормативным актом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей услуг, является:

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Федеральный закон «О защите конкуренции»
- в) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- г) Кодекс об административных правонарушениях

2. Существенным условием договора возмездного оказания услуг является:

- а) Цена услуги
- б) Срок оказания услуги
- в) Предмет услуги
- г) Место оказания услуги

3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг:

- а) Только с согласия заказчика
- б) Только по решению суда
- в) При условии полного возмещения заказчику убытков
- г) В любое время без объяснения причин

Часть Б. Практические задания

Ситуация: Гражданин обратился в химчистку для чистки дубленки. После оказания услуги на изделии появились пятна, которых не было ранее. Какие права имеет гражданин? Составьте алгоритм его действий.

Задача: ООО «СтройСервис» заключило договор на оказание консультационных услуг с ИП Ивановым. В договоре отсутствовало условие о сроке оказания услуг. Иванов услуги не оказал. Может ли ООО «СтройСервис» потребовать уплаты неустойки? Ответ обоснуйте.

Часть В. Вопросы на развернутый ответ

1. Охарактеризуйте особенности правового регулирования туристской деятельности.
2. Раскройте содержание информации, которую исполнитель обязан предоставить потребителю при заключении договора на оказание услуг.

Вариант 2

Часть А. Тестовые задания (базовый уровень)

1. Потребителем по законодательству о защите прав потребителей признается:

- а) Юридическое лицо
- б) Индивидуальный предприниматель
- в) Гражданин, имеющий намерение заказать услугу
- г) Физическое лицо, приобретающее услугу для личных нужд

2. Претензия потребителя о недостатках выполненной работы (услуги) должна быть рассмотрена исполнителем в течение:

- а) 5 дней
- б) 10 дней
- в) 20 дней
- г) 30 дней

3. Государственный контроль за соблюдением законодательства в сфере оказания услуг осуществляет:

- а) Прокуратура РФ
- б) Федеральная налоговая служба
- в) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей
- г) Министерство экономического развития

Часть Б. Практические задания

Ситуация: Клиент заключил договор с фитнес-клубом на год. Через три месяца клуб закрылся на ремонт на неопределенный срок. Какие права имеет клиент? Составьте проект претензии в адрес фитнес-клуба.

Задача: Между ООО «Альфа» (заказчик) и ООО «Бета» (исполнитель) заключен договор на оказание маркетинговых услуг. Исполнитель нарушил срок оказания услуг на 15 дней. Договором предусмотрена неустойка в размере 0,5% от цены договора за каждый день просрочки. Цена договора составляет 200 000 рублей. Рассчитайте сумму неустойки.

Часть В. Вопросы на развернутый ответ

1. Перечислите и раскройте способы обеспечения исполнения обязательств в сервисной деятельности.

2. Опишите особенности лицензирования отдельных видов сервисной деятельности.

Вариант 3

Часть А. Тестовые задания (базовый уровень)

1. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя регулируется:

- а) Уголовным кодексом РФ
- б) Законом о техническом регулировании
- в) Федеральным законом «О рекламе»
- г) Трудовым кодексом РФ

2. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки услуги, если докажет, что они возникли вследствие:

- а) Некачественных материалов заказчика
- б) Непреодолимой силы
- в) Действий третьих лиц
- г) Всех перечисленных обстоятельств

3. Срок устранения недостатков выполненной работы (услуги) устанавливается:

- а) Только судом
- б) По соглашению сторон
- в) Произвольно исполнителем
- г) Федеральным законом

Часть Б. Практические задания

Ситуация: Пассажир авиакомпании сдал в багаж чемодан. При получении багажа в пункте назначения обнаружилось, что чемодан поврежден. Каков порядок действий пассажира? Какие документы необходимо оформить?

Задача: Гостиница отказалась размещать граждан с детьми, мотивируя это внутренними правилами. Правомерны ли действия гостиницы? Дайте правовую оценку ситуации.

Часть В. Вопросы на развернутый ответ

1. Раскройте понятие и содержание договора возмездного оказания услуг.
2. Опишите особенности правового регулирования оказания медицинских услуг.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)

3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Темы рефератов

1. Особенности защиты прав потребителей в сфере оказания услуг.
2. Права потребителя при обнаружении недостатков в оказанной услуге.
3. Гражданско-правовая ответственность исполнителя за нарушение прав потребителей.
4. Судебная практика по делам о защите прав потребителей услуг.
5. Роль Роспотребнадзора в защите прав потребителей в сервисной деятельности.
- Проблемное регулирование туристской деятельности: проблемы и перспективы.
7. Особенности оказания образовательных услуг в Российской Федерации.
8. Правовые аспекты оказания медицинских услуг и защиты прав пациентов.
9. Правовой режим оказания жилищно-коммунальных услуг.
10. Правовое регулирование финансовых услуг (банковские, страховые услуги).
11. Правовые основы оказания услуг связи и телекоммуникаций.
12. Особенности правового регулирования гостиничной деятельности.
13. Правовые проблемы оказания транспортных услуг.
14. Правовое регулирование оценочной деятельности в России.
15. Правовые аспекты оказания консультационных и аудиторских услуг.
16. Правовое регулирование электронной коммерции в сервисной деятельности.
17. Правовые проблемы оказания услуг с использованием платформенных решений (агрегаторы такси, доставки еды).
18. Правовые аспекты оказания облачных услуг (SaaS, PaaS, IaaS).
19. Защита персональных данных в сервисной деятельности.
20. Правовые риски использования искусственного интеллекта в сфере услуг.
21. Смарт-контракты в сервисной деятельности: правовые перспективы и ограничения.
22. Лицензирование отдельных видов сервисной деятельности.
23. Государственный контроль (надзор) в сфере оказания услуг.
24. Саморегулируемые организации в сервисной деятельности.
25. Административная ответственность за нарушения в сфере оказания услуг.
26. Правовые проблемы оказания услуг в условиях цифровой экономики.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным категориальным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Тесты

I. Выберите один правильный ответ

1. Основным нормативным актом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей услуг, является:

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Федеральный закон «О защите конкуренции»
- в) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- г) Кодекс об административных правонарушениях

2. Существенным условием договора возмездного оказания услуг является:

- а) Цена услуги
- б) Срок оказания услуги
- в) Предмет услуги
- г) Место оказания услуги

3. Потребителем по законодательству о защите прав потребителей признается:

- а) Юридическое лицо
- б) Индивидуальный предприниматель
- в) Гражданин, имеющий намерение заказать услугу
- г) Физическое лицо, приобретающее услугу для личных нужд

4. Срок устранения недостатков выполненной работы (услуги) устанавливается:

- а) Только судом
- б) По соглашению сторон

- в) Произвольно исполнителем
- г) Федеральным законом

5. Государственный контроль за соблюдением законодательства в сфере оказания услуг осуществляет:

- а) Прокуратура РФ
- б) Федеральная налоговая служба
- в) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей
- г) Министерство экономического развития

II. Выберите несколько правильных ответов

6. Какие из перечисленных видов услуг подлежат обязательному лицензированию:

- а) Образовательные услуги
- б) Туристские услуги
- в) Медицинские услуги
- г) Услуги такси
- д) Услуги химчистки

7. Информация об услуге, которую исполнитель обязан довести до сведения потребителя, включает:

- а) ФИО исполнителя
- б) Реквизиты свидетельства о браке
- в) Цену в рублях
- г) Сведения об основных потребительских свойствах услуги
- д) Адрес места нахождения исполнителя

8. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки услуги, если докажет, что они возникли вследствие:

- а) Некачественных материалов заказчика
- б) Непреодолимой силы
- в) Действий третьих лиц
- г) Нарушения потребителем правил использования результата услуги

III. Установите соответствие

9. Установите соответствие между видами услуг и нормативными актами, их регулирующими:

Вид услуги	Нормативный акт
1. Туристские услуги	А. ФЗ «О связи»
2. Услуги связи	Б. ФЗ «Об образовании»
3. Образовательные услуги	В. ФЗ «Об основах туристской деятельности»

Вид услуги	Нормативный акт
4. Медицинские услуги	Г. ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»
10. Установите соответствие между правами потребителя и их содержанием:	
Право потребителя	Содержание права
1. На безопасность	А. Право на получение точной информации об исполнителе и услугах
2. На информацию	Б. Право на свободный выбор услуги
3. На выбор	В. Право на обмен товара надлежащего качества
4. На отказ от исполнения договора	Г. Право на отказ от услуги в любое время с оплатой фактически понесенных расходов
IV. Определите, верны ли утверждения («да» или «нет»)	
11. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.	
12. Цена услуги является существенным условием договора возмездного оказания услуг.	
13. Отсутствие у исполнителя лицензии на осуществление лицензируемого вида деятельности влечет недействительность договора оказания услуг.	
14. Потребитель вправе предъявить требования относительно недостатков услуги в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 2 лет.	
15. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги, независимо от вины.	

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Вопросы на зачет

1. Общие вопросы правового регулирования

1. Понятие и виды услуг в гражданском праве РФ.
2. Система источников правового регулирования сервисной деятельности.
3. Правовой статус субъектов сервисной деятельности (исполнитель, заказчик, потребитель).
4. Понятие и содержание договора возмездного оказания услуг.
5. Отличие договора возмездного оказания услуг от смежных договоров (подряд, поручение).

2. Защита прав потребителей

6. Основные права потребителей в сфере оказания услуг.
7. Информация об услуге: объем и порядок предоставления потребителю.
8. Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителей.
9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий потребителей.
10. Судебная защита прав потребителей услуг.

3. Отдельные виды услуг

11. Правовое регулирование туристской деятельности.
12. Особенности оказания образовательных услуг.
13. Правовые основы оказания медицинских услуг.
14. Правовой режим оказания жилищно-коммунальных услуг.
15. Правовое регулирование финансовых услуг (банковские, страховые).

4. Государственное регулирование

16. Лицензирование отдельных видов сервисной деятельности.
17. Государственный контроль и надзор в сфере услуг.
18. Саморегулируемые организации в сервисной деятельности.
19. Административная ответственность за нарушения в сфере оказания услуг.
20. Техническое регулирование и стандартизация в сервисной деятельности.

5. Актуальные вопросы

21. Правовые проблемы оказания услуг дистанционным способом.
22. Особенности регулирования электронной коммерции в сервисной деятельности.
23. Защита персональных данных при оказании услуг.
24. Правовые аспекты оказания услуг с использованием платформенных решений.
25. Правовые риски в сервисной деятельности и способы их минимизации.

Оценочные средства для проведения зачета

Характеристика знания предмета и ответов	Итог оценки
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачет
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачет

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)