

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**

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Юридического института  
Л.И.Лазор  
(подпись)  
« 20 » 09 2023 года



**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



В.А. Зверьяка

## 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
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108</b> (3 зач. ед)		<b>108</b> (3 зач. ед)
<b>Обязательная контактная работа (всего)</b> <b>в том числе:</b>	<b>48</b>		<b>8</b>
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> )			
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>60</b>		<b>100</b>
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	Защита прав потребителей в сфере услуг	4		2
7	Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности	4		
8	Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности	4		
<b>Итого:</b>		<b>24</b>		<b>4</b>

### 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	Защита прав потребителей в сфере услуг	4		2
7	Правовое регулирование отдельных видов сервисной деятельности	4		
8	Ответственность за правонарушения в сервисной деятельности	4		
<b>Итого:</b>		<b>24</b>		<b>4</b>

### 4.5. Самостоятельная работа студентов

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

№ п/п			Очная 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
<b>Итого:</b>			<b>60</b>		<b>100</b>

**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.	зачтено
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.	
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](http://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](http://petroleks.ru/dictionaries/dict_big_law.php)

2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>
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/>
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/>
11. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <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:

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

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

## 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 организации	2
				Тема 2 Правовые основы подбора и адаптации персонала	2
				Тема 3 Правовые основы управленческих решений в сфере управления карьерой и развития человеческих ресурсов	2
				Тема 4 Правовое регулирование высвобождения персонала	2
				Тема 5 Роль социального партнерства в системе управления человеческими	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 и (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.
- Прб.авовое 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 понятийным (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)