

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Технология и организация экскурсионных услуг (международный туризм)»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Защита прав потребителей туристских услуг
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 31.03.2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
6.1 Список источников и литературы	10
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	11
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	11
9. Методические материалы	12
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	12
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	15
9.3 Иные материалы	16
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	18

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сформировать у студентов компетенцию организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Задачи дисциплины:

- развитие у обучающихся знаний нормативных правовых актов в области туризма и защиты прав потребителей туристских услуг;
- способствовать формированию у обучающихся способности организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей;
- развитие у обучающихся знаний, умений и навыков использования клиентоориентированных технологий.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-3 - Готов к реализации проектов в туристской индустрии	ПК-3.1 - Должен уметь оказывать туристам помощь в выборе туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки	<p>Знать: нормативно-правовые акты, позволяющие эффективно применять клиентоориентированные технологии с учетом запросов потребителей в туризме</p> <p>Уметь: выбрать и применить нормативно-правовые акты для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий</p> <p>Владеть: клиенториентированными технологиями обслуживания, учитывающими запросы потребителей турпродукта, а также нормативно-правовые акты в сфере туризма</p>
	ПК-3.3 - Должен уметь предоставлять информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт	<p>Знать: законодательство в сфере защиты прав потребителей, формы и способы защиты нарушенных прав и особенности их применения</p> <p>Уметь: применять нормы закона о защите прав потребителей.</p> <p>Владеть: навыками анализа и применения нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Защита прав потребителей туристских услуг» относится к части блока учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Основы российского права, Документационное обеспечение туристской деятельности и туристские формальности, Ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Туристско-рекреационное проектирование, Международные отношения в туризме, Управление проектами в туристской индустрии, Организационно-управленческая практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	8
4	Семинары	4
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Становление законодательства в области защиты прав потребителей. Международные договоры Российской Федерации. Соотношение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» с ГК РФ, другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей и отраслями права. Правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и оказании услуг). Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей». Система защиты прав потребителей.
2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	Виды отношений в области защиты прав потребителей. Отношения, на которые законодательство о защите прав потребителей не распространяется. Участники отношений в области защиты прав потребителей. Права и обязанности

		изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу). Порядок представления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), о режиме их работы, о товарах (работах, услугах). Безопасность товара (работы, услуги).
3	Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Порядок возмещения убытков при навязывании условий, ущемляющих права потребителей, в том числе вследствие нарушения права потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг). Порядок оказания дополнительных услуг.
4	Защита прав потребителей при продаже товаров	Способы продажи и их правовое регулирование. Правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
5	Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Право выбора способа защиты прав потребителей. Сроки удовлетворения требований потребителей и ответственность за их нарушение. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)
6	Ответственность за нарушение прав потребителей	Виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий. Компенсация морального вреда. Потребительский экстремизм
7	Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	Досудебный (претензионный) порядок разрешения споров. Судебная защита прав потребителей. Виды исков и порядок их подачи. Защита неопределенного круга лиц. Коллективные иски. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О

		рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Проблемы судебной защиты прав потребителей.
--	--	--

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Недействительность договоров, ущемляющих права потребителей	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Защита прав потребителей при продаже товаров	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Лекция 5 Семинар 5. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Ответственность за нарушение прав потребителей	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей	Лекция 7 Семинар 7 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;

– консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-7)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – зачёт с оценкой		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS	
95 – 100	отлично	A	
83 – 94		B	
68 – 82	хорошо	зачтено	
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	FX	
0 – 19		не зачтено	F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерный перечень вопросов для проведения зачёта с оценкой

- 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.
- 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.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860894>

Дополнительные

Трусова Н. М., Мухамедиева С. А., Ключев Ю. В. Туризм: междисциплинарный аспект: конспект лекций Кемерово: КемГУКИ, 2015
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438391&sr=1

Литература

Основная

1. Чернопятков, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятков. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678>)

2. Земцова, Л.В. Организация предпринимательской деятельности: конспект лекций: учебное пособие / Л.В. - Томск: ТУСУР, 2016. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480997>)

Дополнительная

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями) <http://internet.garant.ru/#/document/10106035/paragraph/668:1>

2. Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты: монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>)

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

https://mossanexpert.ru/zpp/infoteka/?ELEMENT_ID=3612

<https://persona-grata.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное

равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1 Законодательство РФ о защите прав потребителей туристских услуг
Вопросы для обсуждения:

1. Изучив информационные ресурсы по теме, подготовьте презентации на темы:
 - а. «Классификация нормативных правовых актов, регулирующих защиту прав туристов, в порядке убывания их юридической силы».
 - б. Клиентоориентированные концепции и теории: классическая теория Ф. Котлера, теория П. Дойля, теория Ж.-Ж. Ламбена».
 - с. «Клиентоориентированные технологии, специфика их применения в сфере туризма».
2. Кейс-задача (предоставляется преподавателем).

Список литературы:

Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860894>

Чернопятов, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678>

Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты: монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>

Тема 2 Права потребителя туристских услуг

Вопросы для обсуждения:

1. «Виды действующих Госстандартов регулирующих качество туристских услуг».
2. «Правовое регулирование безопасности туризма».
3. «Требования Госстандарта по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
4. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании услуг размещения».
5. «Порядок сертификации туристских услуг и услуг средств размещения».
6. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании услуг общественного питания».
7. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании транспортных услуг».
8. «Правовое регулирование защиты прав туристов при оказании экскурсионных услуг, услуг гидов-переводчиков».
9. «Государственные стандарты группы «Туристско-экскурсионное обслуживание».
10. «Анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты».
11. «Организация процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей».

Список литературы:

Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860894>

Чернопятов, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678>

Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты: монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>

Тема 3 Процессуальные особенности рассмотрения потребительских споров

Вопросы для обсуждения:

- 1.«Претензионный порядок разрешение споров».
- 2.«Судебная форма защиты прав и интересов туристов – потребителей туристских услуг».
- 3.«Обращение в суд через общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы)».

Список литературы:

Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860894>

Чернопятов, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678>

Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты: монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>

Тема 4 Юридическая ответственность за нарушение законодательства в сфере защиты прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Проанализируйте учебный материал и составьте таблицу «Виды юридической ответственности и меры юридической ответственности».
2. Изучив литературу по теме, подготовьте презентацию, доклад, сообщение на тему «Применение нормативных правовых актов для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий».
3. Кейс-задача (предоставляется преподавателем)

Список литературы:

Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860894>

Чернопятов, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678>

Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты: монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>

Тема 5 Игра, театрализация и иллюстрирование как методы технологий культурно-досуговой деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Социальная сущность и основные характеристики культурно-досуговых программ
2. Характеристика метода игры в технологии культурно-досуговой деятельности
3. Специфика метода театрализации в технологии культурно-досуговой деятельности

4. Специфика метода иллюстрирования в технологии культурно-досуговой деятельности

Список литературы:

Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1860894>

Чернопятов, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678>

Братановский, С.Н. Административно-правовое регулирование в сфере потребительского рынка на современном этапе: международный и сравнительно-правовой аспекты: монография / С.Н. Братановский, В.Ю. Пантелеев. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483854>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При

необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

• списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Иные материалы

Задание для самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1.

Тема «Теоретические и методологические основы культурно-досуговой деятельности»

Задание. Подготовка электронной презентации по теме

Цель работы – овладение навыками использования современных мультимедийных средств при подготовке наглядного материала, отражающего тему самостоятельной работы.

Задание и методика выполнения:

Составить доклад по теме, подготовить презентацию.

Подготовить проблемные вопросы темы и аргументированные ответы на них.

Самостоятельная работа № 2.

Тема «Общая характеристика технологий культурно-досуговой деятельности»

Задание. Подготовка рефератов по темам:

1. Особенности развития культуры России в исторической перспективе.

2. Позитивные черты современной социокультурной ситуации в России

3. Негативные черты современной социокультурной ситуации в России

4. Современные технологии культурно-досуговой деятельности, учитывающая социокультурную ситуацию в России.

Цель работы – овладение знаниями о современной социокультурной ситуации в России и определения технологических основ культурно-досуговой деятельности

Задание и методика выполнения – общие требования и правила написания реферата.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Драматургия как компонент технологии культурно-досуговой деятельности»

Задание. Подготовка электронной презентации по теме

Цель работы – овладение навыками использования современных мультимедийных средств при подготовке наглядного материала, отражающего тему самостоятельной работы.

Задание и методика выполнения:

Составить доклад по теме, подготовить презентацию.

Подготовить проблемные вопросы темы и аргументированные ответы на них.

Самостоятельная работа № 4.

Тема «Режиссура как компонент технологии культурно-досуговой деятельности»

Задание. Подготовка рефератов по темам:

1. Театрализация как метод культурно-досуговой деятельности

2. Иллюстрирование как метод культурно-досуговой деятельности.

Цель работы – овладение знаниями об игре, театрализации и иллюстрировании как методах технологии культурно-досуговой деятельности.

Задание и методика выполнения: общие требования и правила написания реферата.

Самостоятельная работа № 5.

Тема «Игра, театрализация и иллюстрирование как методы технологий культурно-досуговой деятельности»

Задание. Подготовка рефератов по темам:

1. Игра как социокультурный феномен.

2. Социально-педагогическое значение игровой деятельности в сфере досуга

Цель работы – овладение знаниями об игре, театрализации и иллюстрировании как методах технологии культурно-досуговой деятельности.

Задание и методика выполнения: общие требования и правила написания реферата.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины – сформировать у студентов компетенцию организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологии.

Задачи дисциплины:

- развитие у обучающихся знаний нормативных правовых актов в области туризма и защиты прав потребителей туристских услуг;
- способствовать формированию у обучающихся способности организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей;
- развитие у обучающихся знаний, умений и навыков использования клиенториентированных технологий.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-3.1 - Должен уметь оказывать туристам помощь в выборе туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки

ПК-3.3 - Должен уметь предоставлять информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: нормативно-правовые акты, позволяющие эффективно применять клиентоориентированные технологии с учетом запросов потребителей в туризме

Уметь: выбрать и применить нормативно-правовые акты для реализации процесса обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей на основе клиентоориентированных технологий

Владеть: клиенториентированными технологиями обслуживания, учитывающими запросы потребителей турпродукта, а также нормативно-правовые акты в сфере туризма

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.