

Аннотация по дисциплине
ОП.07 Защита прав потребителей туристических услуг
43.02.10 Туризм

Курс 2 Семестр 4

Количество часов:

Всего: 53 часа

лекционные занятия- 20 часов,

практические занятия- 22 часа,

консультации - 2 часа,

самостоятельные занятия- 9 часов.

Цель дисциплины:

Цель дисциплины – это знакомство студентов с теоретическими основами и фактическими рекомендациями по осуществлению защиты прав потребителей туристических услуг.

Задачи дисциплины:

Основными задачами дисциплины являются: изучение правил оказания туристических услуг; изучение законодательства и судебной практики о защите прав потребителей; формирование и развитие профессионального правосознания специалистов по туризму в сфере защиты прав потребителей; формирование представлений об основных правах потребителей, их структуре, составе, признаках; закрепление знаний, полученных в рамках изучения общепрофессиональных и специальных дисциплин, посвященных отдельным особенностям оказания туристических услуг.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен

знать:

- основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;
- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;
- правила оказания услуг по реализации туристского продукта;
- права и обязанности туристов;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;
- правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;

уметь:

- применять нормы закона о защите прав потребителей;
- анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;

- обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;
- взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;
- составлять документы, необходимые для оказания туристических услуг (договоры, заявки);
- составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.

Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Дисциплина ОП.07 Защита прав потребителей туристических услуг входит в профессиональный цикл ОП «Общепрофессиональные дисциплины». Дисциплины ПД.04 Право является обязательной для предварительного изучения данной дисциплины на 2 курсе в 4 семестре. ОП.07 Защита прав потребителей туристических услуг служит основой для изучения дисциплин: «Организация туристской индустрии» и «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Результаты обучения (компетенции, знания, умения, практический опыт):

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6.	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Иметь практический опыт	
Знать	- основные категории современного законодательства о защите прав потребителей; - законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности; - правила оказания услуг по реализации туристского продукта; - права и обязанности туристов; - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю; - правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности; - порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;
Уметь	- применять нормы закона о защите прав потребителей; - анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей; - обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя; - взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах; - составлять документы, необходимые для оказания туристических услуг (договоры, заявки); - составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.

Содержание и структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)	Консультации
	Всего	Теоретическое обуч.	Практические занятия		
Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста	4	2	2	-	-
Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	4	2	2	-	-
Тема 3. Право потребителя на информацию.	8	4	4		-
Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	6	2	4	3	-
Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.	4	2	2	2	-
Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей	8	4	4	2	-
Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	8	4	4	2	-
Всего по дисциплине	42	20	22	9	2

Курсовые проекты (работы): *не предусмотрены*

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях: дискуссия, решение задач малыми группами.

Вид аттестации: контрольная работа

Основная литература:

1. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <http://www.znanium.com>]. — (Юридическая консультация). — [www.dx.doi.org/10.12737/22820](http://dx.doi.org/10.12737/22820). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1014284>

Автор: Мардоян Вероника Симоновна