



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИСПО

Т.П. Хлопова

«26» мая 2021 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

**ОП.07 Защита прав потребителей туристских услуг**

43.02.10 Туризм

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины ОП.07 Защита прав потребителей туристских услуг разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474 (зарегистрирован в Минюсте России 19.06.2014 № 32806).

#### ОП.07 Защита прав потребителей туристских услуг

Форма обучения	очная
2 курс	4 семестр
Всего 53 часов, в том числе:	
лекции	20 час.;
практически занятия	22 час.;
самостоятельные занятия	9 час.;
консультации	2 час.;
форма итогового контроля	контрольная работа

Составитель: преподаватель А.М. Левченко

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.10 Туризм, протокол № 10 от «24» мая 2021 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии  
Н.О. Гаспарян  
«24» мая 2020 г.

Рецензент (-ы):

Доцент кафедры уголовного права и криминологии Кубанского государственного университета, канд. юрид. наук

З.Г. Дербок

Юрист в юридической фирме ООО «Эксперт»

Е.Ф. Сокол

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1 Область применения программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.....	3
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций).....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	12
2.2. Структура дисциплины.....	13
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	14
2.4. Содержание разделов дисциплины.....	18
2.4.1. Занятия лекционного типа.....	18
2.4.2. Занятия семинарского типа.....	20
2.4.3. Практические занятия (лабораторные занятия) .....	22
2.4.4. Содержание самостоятельной работы.....	22
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	22
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	24
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций.....	24
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий.....	25
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	26
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения.....	26
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	27
5.1. Основная литература.....	27
5.2. Дополнительная литература.....	27
5.3. Периодические издания.....	31
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	31
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	33
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	40
7.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	40
7.2. Критерии оценки знаний.....	40
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации.....	48
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации.....	49
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации.....	50
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации.....	50
8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	51
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	51

# **1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1 Область применения программы**

Программа учебной дисциплины «Защита прав потребителей туристических услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения дисциплины «Защита прав потребителей туристических услуг» и предназначена для освоения обучающимися соответствующих общих и профессиональных компетенций:

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.

## **1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

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».

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной 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.

#### **1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)**

Результатом освоения общеобразовательной программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ОП.07 Защита прав потребителей туристических услуг, в том числе общими и профессиональными компетенциями (ОК и ПК):

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<b>знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li><li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li><li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li><li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li></ul> <b>уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li><li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li><li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li></ul>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<b>знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li><li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li><li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li></ul> <b>уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li><li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li><li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li><li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li></ul>
ОК 6. Работать в	<b>знать:</b>

<p>коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– составлять документы, необходимые для оказания туристических услуг (договоры, заявки);</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> </ul>

<p>профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> </ul>
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> </ul>
<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
<p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации,</li> </ul>



	<p>предоставляемой потребителю;</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>
<p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
<p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>
<p>ПК 1.7. Правила оформления документов строгой</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> </ul>

отчетности.	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> </ul>
<p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>
<p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
<p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а</li> </ul>

	также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> </ul>

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	53
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	42
в том числе:	
занятия лекционного типа	20
практические занятия	22
лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	9
в том числе:	
реферат	2
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	7
<b>консультации</b>	2
Промежуточная аттестация	Контрольная работа

## 2.2 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	-
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов учебной дисциплины и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень усвоения
1	2		3	4
<b>ОП.07 Защита прав потребителей туристических услуг</b>			<b>53</b>	
Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста.	<b>Лекционные занятия</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
	1.	Понятие субъектов туристской деятельности. Виды участников туристской деятельности.		
	2.	Основные права туристов		
	3.	Основные обязанности исполнителя по Закону РФ «О защите прав Потребителей»		
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1.	Право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там		
	2.	Право на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи		
3.	Обязанности туристов по соблюдению законодательства страны (места) временного пребывания, уважение обычаев, традиций, религиозных верований			
Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей.	<b>Лекционные занятия</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
	1.	Становление законодательства в области защиты прав потребителей.		
	2.	Правила, обязательные при заключении и исполнении публичных прав потребителей.		
	3.	Основные понятия Закона РФ «О защите прав потребителей».		
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
1.	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.		
	2.	Система защиты		
Тема 3. Право потребителя на информацию.		<b>Лекционные занятия</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	1.	Информация об исполнителе.		
	2.	Ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге.		
	3.	Ответственность за ненадлежащую информацию об услуге.		
		<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
	1.	Информация об услуге, подлежащей оказанию.		
2.	Способы доведения информации до потребителя.			
	3.	Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации об услуге.		
Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг.		<b>Лекционные занятия</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1.	Сроки оказания услуг. Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг.		
	2.	Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги.		
	3.	Право выбора способа защиты прав потребителей.		
		<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
	1.	Сроки удовлетворения требований потребителей и ответственность за их нарушение.		
	2.	Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.		
3.	Порядок и формы оплаты оказанной услуги			
Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.		<b>Лекционные занятия</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1.	Виды ответственности за нарушение прав потребителей.		
	2.	Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков оказанной услуги.		
	3.	Убытки и неустойка, пользование чужими денежными средствами, соотношение данных категорий.		
		<b>Практические занятия</b>		

	1.	Способы защиты прав потребителей.	2	2	
	2.	Компенсация морального вреда.			
	3.	Последствия причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя.			
Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей		<b>Лекционные занятия</b>	4	1	
	1.	Понятие досудебного (претензионного порядка) урегулирования споров.			
	2.	Порядок предъявления и рассмотрения претензий.			
		3.	Ответы на претензионные письма.	4	2
		<b>Практические занятия</b>			
	1.	Обязательный досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров.			
	2.	Охарактеризуйте полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека			
	3.	Органы осуществляющие государственную защиту прав потребителей			
4.	Порядок защиты прав потребителей общественными объединениями				
Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров		<b>Лекционные занятия</b>	4	1	
	1.	Понятие, форма и содержание искового заявления.			
	2.	Сроки, порядок и место предъявления исков о защите прав потребителя.			
		3.	Особенности доказывания обстоятельств по делу.	4	2
		<b>Практические занятия</b>			
	1.	Определите понятие защиты прав неопределенного круга потребителей.			
	2.	Защита нарушенных прав арбитражными судами, федеральными судами общей юрисдикции, мировыми судьями			
	3.	Сроки и порядок рассмотрения дела			
4.	Производство в суде первой инстанции. Апелляционное обжалование судебных решений.				



<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела</b>  Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, терминологии, изучение нормативно-правовой документации.  Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендации преподавателя, оформление практических работ, рефератов, докладов, подготовка к их защите.</p>	<b>9</b>	<b>2</b>
<p><b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>  Право потребителей на качество услуги и безопасность товара.  Содержание информации об исполнителе.  Право на информацию об услугах.  Недопустимость включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителя.  Ответственность исполнителя за нарушение прав потребителя, за вред, причиненный вследствие недостатков услуги.  Общая характеристику юридической ответственности продавцов (изготовителей, исполнителей) за вред, причиненный потребителю.  Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.  Особенности защиты прав потребителей общественными объединениями.  Гражданско-процессуальные особенности рассмотрения дел с участием потребителей в судах общей юрисдикции.  Правовое регулирование деятельности и полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей.  Порядок обращения граждан в органы, осуществляющих защиту прав потребителей.  Понятие, порядок предъявления и юридическое значение исков в защиту неопределенного круга потребителей.  Предъявляемые, требования к форме и содержанию искового заявления потребителя.  Основные нормативные положения о защите прав продавца, предпринимателя  Основные правила составления ответа на претензию потребителя  Составление договоров с потребителями (предмет договора, сроки изготовления/поставки, и т.д.)  Порядок урегулирования претензий на досудебной стадии</p>		
<p><b>Консультации</b></p>	<b>2</b>	

## 2.4 Содержание разделов дисциплины

### 2.4.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>4 семестр</b>			
1	Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста	Право: на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи. Обязанности: соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания; соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.	Р, У
2	Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в РФ. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Место и значение ГК РФ в системе нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. Структура Закона РФ «О защите прав потребителей». Понятия: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, недостаток, существенный недостаток, безопасность товара, уполномоченная организация. Нормативные документы, предусматривающие обязательные требования к качеству товару. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Международные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей. Особенности	Р, У

		гражданско-правового договора с участием потребителя.	
3	Тема 3. Право потребителя на информацию.	Информация об исполнителе. Информация об услугах. Ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге. Права и обязанности исполнителя по договору об оказании туристических услуг. Способы доведения информации до потребителя. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации об услугах. Ответственность за ненадлежащую информацию об услуге.	Р, У
4	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Обязанность заключения договора. Сроки выполнения и последствия нарушений сроков оказания услуг. Права потребителей при обнаружении недостатков товара, сроки их устранения. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения услуги. Последствия выполнения услуги с недостатками. Последствия причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя. Последствия ненадлежащего информирования потребителя о препятствиях для выполнения услуги.	Р, У
5	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.	Виды и условия наступления юридической ответственности. Компенсация ущерба, причиненного здоровью и имуществу туриста. Возмещение морального вреда. Имущественная ответственность за недоброкачественное оказание туристических услуг.	Р, У
6	Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей	Правовое регулирование деятельности и полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей. Порядок обращения граждан в органы, осуществляющих защиту прав потребителей. Порядок и способы защиты прав потребителя. Иски в защиту прав неопределенного круга потребителей.	Р, У
7	Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	Порядок и сроки подачи претензии (заявления). Последствия отказа исполнителя (продавца, изготовителя) удовлетворить законные требования потребителя в добровольном порядке. Понятие, форма и содержание искового заявления. Сроки, порядок и место предъявления исков о защите прав потребителя. Особенности доказывания обстоятельств по делу. Участники сторон судебного процесса. Представительство. Сроки и порядок рассмотрения дела. Судебные доказательства. Производство в суде первой инстанции. Апелляционное обжалование судебных решений. Надзорное производство.	Р, У
Примечание: Р – написание реферата, У – устный опрос.			

## 2.4.2. Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>4 семестр</b>			
1	Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста	Право: на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер; обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи; содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи; беспрепятственный доступ к средствам связи. Обязанности: соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования; сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания; соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда; соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.	Р, У
2	Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей в РФ. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов. Место и значение ГК РФ в системе нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. Структура Закона РФ «О защите прав потребителей». Понятия: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец, недостаток, существенный недостаток, безопасность товара, уполномоченная организация. Нормативные документы, предусматривающие обязательные требования к качеству товару. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Международные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей. Особенности	Р, У

		гражданско-правового договора с участием потребителя.	
3	Тема 3. Право потребителя на информацию.	Информация об исполнителе. Информация об услугах. Ответственность исполнителя за ненадлежащую информацию об услуге. Права и обязанности исполнителя по договору об оказании туристических услуг. Способы доведения информации до потребителя. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации об услугах. Ответственность за ненадлежащую информацию об услуге.	Р, У
4	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Обязанность заключения договора. Сроки выполнения и последствия нарушений сроков оказания услуг. Права потребителей при обнаружении недостатков товара, сроки их устранения. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения услуги. Последствия выполнения услуги с недостатками. Последствия причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя. Последствия ненадлежащего информирования потребителя о препятствиях для выполнения услуги.	Р, У
5	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.	Виды и условия наступления юридической ответственности. Компенсация ущерба, причиненного здоровью и имуществу туриста. Возмещение морального вреда. Имущественная ответственность за недоброкачественное оказание туристских услуг.	Р, У
6	Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей	Правовое регулирование деятельности и полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей в области защиты прав потребителей. Порядок обращения граждан в органы, осуществляющих защиту прав потребителей. Порядок и способы защиты прав потребителя. Иски в защиту прав неопределенного круга потребителей.	Р, У
7	Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	Порядок и сроки подачи претензии (заявления). Последствия отказа исполнителя (продавца, изготовителя) удовлетворить законные требования потребителя в добровольном порядке. Понятие, форма и содержание искового заявления. Сроки, порядок и место предъявления исков о защите прав потребителя. Особенности доказывания обстоятельств по делу. Участники сторон судебного процесса. Представительство. Сроки и порядок рассмотрения дела. Судебные доказательства. Производство в суде первой инстанции. Апелляционное обжалование судебных решений. Надзорное производство.	Р, У
Примечание: Р – написание реферата, У – устный опрос.			

### **2.4.3. Практические занятия (Лабораторные занятия)**

Не предусмотрены.

### **2.4.4 Содержание самостоятельной работы**

#### **Примерная тематика рефератов**

1. Возникновение и развитие защиты прав потребителей в России.
2. Возникновение и развитие защиты прав потребителей за рубежом.
3. Защита прав потребителей: организационно-правовые вопросы.
4. Понятие и правовое положение потребителя.
5. Основные права потребителей по Закону «О защите прав потребителей».
6. Компенсация морального вреда потребителю.
7. Государственные органы, осуществляющие деятельность по защите прав потребителей.
8. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления
9. Правовое положение общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).
10. Защита прав потребителей при рассмотрении гражданских дел в судах общей юрисдикции
11. Защита прав потребителей при выполнении оказании услуг.
12. Защита прав потребителей при оказании туристических услуг.
13. Судебная защита прав потребителей.
14. Подсудность дел, связанных с защитой прав потребителей, уплата государственной пошлины.
15. Иски в интересах неопределенного круга лиц.
16. Соотношение судебного и досудебного порядка урегулирования споров.
17. Особенности исковых требований по делам о защите прав потребителей.
18. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за просрочку выполнения требований потребителя.
19. Особенности судебного разбирательства по делам о защите прав потребителей.
20. Обжалование и пересмотр решений (определений) суда по делам о защите прав потребителей.

### **2.4.5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа учащихся является важнейшей формой учебно-воспитательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ход лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области естествознания.

Самостоятельная работа учащихся в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по предмету;
- изучение (конспектирование) вопросов, вызывающих затруднения при их изучении;
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим и лабораторным занятиям,
- выполнение домашних заданий.

Наименование раздела, темы	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>
Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>
Тема 3. Право потребителя на информацию.	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>
Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>
Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>
Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>
Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; URL: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a> ]. — (Юридическая консультация). — <a href="http://www.dx.doi.org/10.12737/22820">www.dx.doi.org/10.12737/22820</a> . - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1014284">http://znanium.com/catalog/product/1014284</a>

### 3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения естествознания предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе обучения применяются образовательные технологии личностно-деятельностного, развивающего и проблемного обучения.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются компьютерное тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

#### 3.1.Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста	Дискуссия	2
2.	Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
3.	Тема 3. Право потребителя на информацию.	Дискуссия	4
4.	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
5.	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.	Дискуссия	2
6.	Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей	Дискуссия	4
7.	Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	Дискуссия	4
		<b>Итого по курсу</b>	<b>20</b>
		<b>в том числе интерактивное обучение*</b>	<b>16</b>



### 3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Тема 1. Правовое положение туриста. Основные права и обязанности туриста	Дискуссия.	2
2.	Тема 2. Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей	Дискуссия. Решение задач малыми группами	2
3.	Тема 3. Право потребителя на информацию.	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
4.	Тема 4. Защита прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг	Дискуссия.	4
5.	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителя услуг.	Дискуссия.	2
6.	Тема 6. Досудебный (претензионный порядок) урегулирования споров. Государственная и общественная защита прав потребителей	Дискуссия. Решение задач малыми группами	4
7.	Тема 7. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров	Дискуссия.	4
		<b>Итого по курсу</b>	<b>22</b>
		<b>в том числе интерактивное обучение*</b>	<b>22</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация учебной дисциплины «Защита прав потребителей туристических услуг» по специальности 43.02.10 Туризм предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий. Оборудование и технические средства учебного кабинета:

специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

### **4.2 Перечень необходимого программного обеспечения**

- Операционная система Microsoft Windows 10
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно)

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. 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://www.dx.doi.org/10.12737/22820). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1014284>

### 5.2 Дополнительная литература:

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374>

2. Кусков, А. С. Потребительское право. Практикум : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. С. Кусков, И. С. Иванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 309 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06629-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442050>.

### Нормативно-правовые документы

#### Международные документы

1. Хартия туризма : одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22 сентября 1985 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901756802>

2. Гагская декларация по туризму : принята на межпарламентской конференции по туризму, Гаага, 10-14 апреля 1989 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Манильская декларация по мировому туризму : принята Всемирной конференцией по туризму, Манила (Филиппины), 27 сентября - 10 октября 1980 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813698>

4. О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все : Директива Совета Европейского экономического сообщества от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813696>

5. Международные гостиничные правила : одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813689>

## **Документы Таможенного союза ЕАЭС**

1. Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза : подписан в Москве 11 апреля 2007 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Федеральные законы**

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 июня 2020 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 апреля 2021 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 22 декабря 2020 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Об особых экономических зонах в Российской Федерации : Федеральный закон № 116-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 8 июля 2005 года : одобрен Советом Федерации 13 июля 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. Об особо охраняемых природных территориях : Федеральный закон № 33-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 15 февраля 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах : Федеральный закон № 26-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 23 февраля 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Российская Федерация. Законы. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 115-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 24 февраля 2021 года : принят Государственной Думой 21 июня 2002 года : одобрен Советом Федерации 10 июля 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Российская Федерация. Законы. О государственной границе Российской Федерации : Закон РФ № 4730-1 : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят 1 апреля 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 июня 2020 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : Федеральный закон № 184-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 22 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года : одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

13. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 22 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

14. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования лицензирования деятельности по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами : Федеральный закон № 386-ФЗ : принят Государственной Думой 16 октября 2018 года : одобрен Советом Федерации 24 октября 2018 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Кодексы**

1. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 29 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2020

года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 18 марта 2019 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 30 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации : часть первая : НК : текст с изменениями и дополнениями на 23 ноября 2020 года : принят Государственной Думой 16 июля 1998 года : одобрен Советом Федерации 17 июля 1998 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации : часть вторая : НК : текст с изменениями и дополнениями на 29 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 19 июля 2000 года : одобрен Советом Федерации 26 июля 2000 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Указы Президента РФ**

1. О представительствах и представителях федеральной миграционной службы за рубежом : в редакции от 21 декабря 2017 года : Указ Президента Российской Федерации № 301 от 3 марта 2008 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации**

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации № 546-СФ от 2 декабря 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Постановления, распоряжения Правительства РФ**

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации № 9 от 15 января 2007 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации : в редакции от 31 декабря 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 1479 от 16 сентября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства Российской Федерации № 1852 от 18 ноября 2020 года //

КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. О реализации пилотного проекта по предоставлению субсидий из федерального бюджета на государственную поддержку туроператоров : в редакции от 21 декабря 2019 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 926 от 8 августа 2018 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета на грантовую поддержку общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма : в редакции от 11 августа 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 1619 от 7 декабря 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Положения о государственном надзоре за деятельностью туроператоров и объединении туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 23 декабря 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 998 от 1 августа 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации : в редакции от 23 ноября 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 747 от 8 июня 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : Постановление Правительства Российской Федерации № 1532 от 23 сентября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 1 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 1853 от 18 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 23 ноября 2020 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации № 2129-р от 20 сентября 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации № 872-р от 5 мая 2018 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Об утверждении положения о классификации гостиниц : Постановление Правительства Российской Федерации № 1860 от 18 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

#### **Нормативные акты министерств и ведомств**

1. О внесении изменений в санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации № 10 от 24 марта 2021 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации № 28 от 28 сентября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму № 440-Пр-20 от 27 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. ГОСТ Р 51275-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. N 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018/06/01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму № 2-Пр-19 от 9 января 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : Приказ Министерства иностранных дел российской Федерации № 23235 от 21 декабря 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.



7. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации : Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации № 984 от 31 декабря 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства, заявления о снятии иностранного гражданина или лица без гражданства с регистрации по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметок о регистрации (снятии с регистрации) иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, проставляемых, в том числе, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг : Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации № 856 от 10 декабря 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления : Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации № 144 от 2 апреля 2009 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Федерального агентства по туризму № 442-Пр-20 от 27 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок : Приказ Министерства культуры Российской Федерации № 2046 от 8 декабря 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

13. О мерах по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19) : Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 02/3853-2020-27 от 20 марта 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **Законы Краснодарского края**

1. Российская Федерация. Законы. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 11 ноября 2019 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 656-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 24 июля 2020 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 22 декабря 2003 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 октября 2019 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

### **5.3. Периодические издания**

1. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" ([www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru));

2. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

### **5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации : официальный сайт. – Москва. – URL: <https://minobrnauki.gov.ru>

2. Российское образование : федеральный портал : сайт. – Москва, 2002. – URL: <http://www.edu.ru>

3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : информационная система : сайт. – Москва, 2005. – URL: <http://window.edu.ru>

4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов : федеральный портал : сайт. – Москва, 2006. – URL: <http://school-collection.edu.ru>

5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов : каталог ресурсов : сайт. – Москва, 2021. – URL: <http://fcior.edu.ru/>

6. «УЧЕБА» : образовательный портал : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://www.ucheba.com>

7. Образование на русском : проект Государственного института русского языка им. А. С. Пушкина : сайт. – Москва, 2015. – URL: <https://pushkininstitute.ru/>

8. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru>

9. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : сайт. – Москва, 2021. – URL: <http://rusneb.ru>
10. КиберЛенинка : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2012. – URL: <http://cyberleninka.ru>
11. «Грамота.ру» – справочно-информационный портал : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://gramota.ru>
12. Глоссарий.ru : служба тематических толковых словарей : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://glossary.ru>
13. «Academic.ru» : словари и энциклопедии : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://dic.academic.ru>
14. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт. – Москва, 1997. – URL: <http://consultant.ru> (доступ по локальной сети)
15. Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : сайт. – Санкт-Петербург. – URL: <https://docs.cntd.ru/>



## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации к сдаче контрольной работы**

При изучении дисциплины «Защита прав потребителей туристических услуг» необходимо руководствоваться лекционным материалом, рекомендованной литературой.

Контрольная работа по дисциплине преследует цель оценить работу студента за семестр, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Формой проведения промежуточной аттестации является устный ответ на поставленные вопросы, согласно п. 7.4.1 данной рабочей программы дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины.

Для проведения *контрольной работы* студент должен быть готов ответить на проблемные вопросы, проявить свои аналитические способности. При ответах на вопросы контрольной работы в обязательном порядке необходимо:

- правильно уяснить суть поставленного вопроса;
- сформировать собственную позицию;
- подкрепить свой ответ ссылками на нормативные, научные, иные источники;
- по заданию преподавателя изложить свой ответ в письменной форме.

### **Методические указания по лекционным занятиям**

В ходе лекции студентам рекомендуется конспектировать ее основные положения, не стоит пытаться дословно записать всю лекцию, поскольку скорость лекции не рассчитана на аутентичное воспроизведение выступления лектора в конспекте, тем не менее она является достаточной для того, чтобы студент смог не только усвоить, но и зафиксировать на бумаге сущность затронутых лектором проблем, выводы, а также узловые моменты, на которые обращается особое внимание в ходе лекции. Основным средством работы на лекционном занятии является конспектирование. Конспектирование – процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста. Результат конспектирования – запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других. Для того чтобы осуществлять этот вид работы, в каждом конкретном случае необходимо грамотно решить следующие задачи:

1. Сориентироваться в общей концепции лекции (уметь определить вступление, основную часть, заключение).

2. Увидеть логико-смысловую канву сообщения, понять систему изложения информации в целом, а также ход развития каждой отдельной мысли.
3. Выявить «ключевые» мысли, т.е. основные смысловые вехи, на которые «нанизано» все содержание текста.
4. Определить детализирующую информацию.
5. Лаконично сформулировать основную информацию, не перенося на письмо все целиком и дословно.

Определения, которые дает лектор стоит по возможности записать дословно и выделить другим цветом или же подчеркнуть. В случае изложения лектором хода научной дискуссии желательно кратко законспектировать существо вопроса, основные позиции и фамилии ученых их отстаивающих. Если в обоснование своих выводов лектор приводит ссылки на справочники, статистические данные, нормативные акты и другие официально опубликованные сведения имеет смысл лишь кратко отразить их существо и указать источник, в котором можно полностью почерпнуть излагаемую информацию.

В случае возникновения у студента по ходу лекции вопросов, их следует записать и задать в конце лекции в специально отведенное для этого время.

По окончании лекции (в тот же или на следующий день, пока еще в памяти сохранилась информация) студентам рекомендуется доработать свои конспекты, привести их в порядок, дополнить сведениями с учетом дополнительно изученного нормативного, справочного и научного материала. Крайне желательно на полях конспекта отмечать не только изученные точки зрения ученых по рассматриваемой проблеме, но и выражать согласие или несогласие самого студента с законспектированными положениями, материалами судебной практики и т.п.

Лекционное занятие предназначено для изложения особенно важных, проблемных, актуальных в современной науке вопросов. Лекция, также как и семинарское, практическое занятие, требует от студентов определенной подготовки. Студент обязательно должен знать тему предстоящего лекционного занятия и обеспечить себе необходимый уровень активного участия: подобрать и ознакомиться, а при необходимости иметь с собой рекомендуемый преподавателем нормативный материал, повторить ранее пройденные темы по вопросам, которые будут затрагиваться в предстоящей лекции, вспомнить материал иных дисциплин.

Применение отдельных образовательных технологий требует специальной подготовки не только от преподавателя, но и участвующих в занятиях студентов. Так при проведении лекции-дискуссии, которая предполагает разделение присутствующих студентов на группы, студент должен быть способен высказать свою позицию относительно выдвинутых преподавателем точек зрения.

Начало дискуссии должно быть ознаменовано установлением правил:

- выступать можно только при предоставлении слова;
- реплики с мест не допускаются; время выступления каждому участнику определено заранее.

Следует отметить внимание участников на необходимость поддерживать высокую культуру дискуссии.

### **Методические указания для подготовки к практическим занятиям**

Семинарские (практические) занятия представляют собой одну из важных форм самостоятельной работы студентов над нормативными актами, материалами местной и опубликованной судебной практики, научной и учебной литературой непосредственно в учебной аудитории под руководством преподавателя.

В зависимости от изучаемой темы и ее специфики преподаватель выбирает или сочетает следующие формы проведения семинарских (практических) занятий: обсуждение теоретических вопросов, подготовка рефератов, решение задач (дома или в аудитории), круглые столы, научные дискуссии с участием практических работников и ученых, собеседования и т.п. Проверка усвоения отдельных (ключевых) тем может осуществляться посредством проведения коллоквиума.

Подготовка к практическому занятию заключается в подробном изучении конспекта лекции, нормативных актов и материалов судебной практики, рекомендованных к ним, учебной и научной литературы, основные положения которых студенту рекомендуется конспектировать.

Активное участие в работе на практических и семинарских занятиях предполагает выступления на них, дополнение ответов однокурсников, коллективное обсуждение спорных вопросов и проблем, что способствует формированию у студентов навыков формулирования, аргументации и отстаивания выработанного решения, умения его защитить в дискуссии и представить дополнительные аргументы в его пользу. Активная работа на семинарском (практическом) занятии способствует также формированию у студентов навыков публичного выступления, умения ясно, последовательно, логично и аргументировано излагать свои мысли.

При выступлении на семинарских или практических занятиях студентам разрешается пользоваться конспектами для цитирования нормативных актов, судебной практики или позиций ученых. По окончании ответа другие студенты могут дополнить выступление товарища, отметить его спорные или недостаточно аргументированные стороны, проанализировать позиции ученых, о которых не сказал предыдущий выступающий.

В конце занятия после подведения его итогов преподавателем студентам рекомендуется внести изменения в свои конспекты, отметить информацию, прозвучавшую в выступлениях других студентов, дополнения, сделанные преподавателем и не отраженные в конспекте.

Практические занятия требуют предварительной теоретической подготовки по соответствующей теме: изучения учебной и дополнительной литературы, ознакомления с нормативным материалом, актами толкования. Рекомендуется при этом вначале изучить вопросы темы по учебной литературе. Если по теме прочитана лекция, то непременно надо использовать материал лекции, так как учебники часто устаревают уже в момент выхода в свет.

Применение отдельных образовательных технологий требуют

предварительного ознакомления студентов с содержанием применяемых на занятиях приемов. Так, при практических занятиях студент должен представлять как его общую структуру, так и особенности отдельных методических приемов: дискуссии, контрольные работы, использование правовых документов и др.

Важнейшим этапом курса является *самостоятельная работа* по дисциплине «Психология общения», включающая в себя проработку учебного (теоретического) материала, выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций), выполнение рефератов, подготовку к текущему контролю.

Самостоятельная работа осуществляется на протяжении всего времени изучения дисциплины «Психология общения», по итогам которой студенты предоставляют сообщения, рефераты, презентации, конспекты, показывают свои знания на практических занятиях при устном ответе.

### **Решение задач**

Приступая к решению задачи, необходимо усвоить нормативный материал, рекомендованный по теме, отработать вопросы, поставленные перед обучаемыми, используя при этом рекомендованную литературу.

Задача должна быть прочитана внимательно для того, чтобы ни одна деталь не осталась неучтенной, так как иногда именно она содержит необходимые для верного решения данные. Кроме того, необходимо точно усвоить, что требуется от принимающего решение, на какие конкретно вопросы и в какой их постановке ему надлежит отвечать. Задача решается только на основании тех обстоятельств, которые прямо в ней сформулированы, если иное не оговорено. Эти обстоятельства нужно считать установленными и доказанными.

Важным этапом решения является поиск правовых норм, в соответствии с которыми оно принимается, их анализ и сопоставление. В основе этого лежит хорошее знание Уголовного кодекса, умение свободно в нем ориентироваться, усвоение закона и теоретических положений.

Отвечая на поставленные в задаче вопросы, нельзя ограничиваться ответами, например: «Да, подлежит» или «Нет, не является» и т. д. Решение должно быть мотивированным, т. е. содержать обоснование, аргументы, суждения, из которых оно следует. Только тогда, когда принятое решение обоснованно приведенными надлежащими правовыми нормами, доказана его истинность, задачу можно считать решенной.

В ситуации, когда имеющихся источников (нормативных или научных, учебных) недостаточно для уверенного решения, надо ознакомиться с дополнительной литературой или обратиться за консультациями к преподавателю.

Условия задачи следует переписать и отвечая на вопрос показать всю логику решения (последовательность действий).

### **Этапы подготовки и проведения дискуссии.**

**Первый этап: Выбор темы.** Осуществляется с ориентацией на направления научной работы кафедры и преподавателей. Преподаватель предлагает тему дискуссии с обоснованием необходимости ее обсуждения и



разработки. Тема дискуссии должна отвечать критериям актуальности, дискуссионности. Она должна представлять научный и практический интерес. Участникам дискуссии дается 7-10 дней для подготовки к дискуссии по заявленной теме.

### **Второй этап. Определение участников.**

Обязательным участником дискуссии является *ведущий*. Ведущий изучает интересы и возможности аудитории, определяет границы проблемного поля, в пределах которого может развертываться обсуждение; формулирует название дискуссии, определяет будущий регламент работы и определяет задачи, которые должны быть решены ее участниками; регламентирует работу участников, осуществляет управление их когнитивной, коммуникативной и эмоциональной активностью; стимулирует развитие элементов коммуникативной компетентности участников дискуссии; контролирует степень напряженности отношений оппонентов и соблюдение ими правил ведения дискуссии; занимается профилактикой конфликтных ситуаций, возникающих по ходу дискуссии, при необходимости использует директивные приемы воздействия; мысленно фиксирует основные положения, высказанные участниками, отмечает поворотные моменты, выводящие обсуждение на новый уровень; резюмирует и подводит итоги обсуждения.

Вместе с тем позиция ведущего остается нейтральной. Он не имеет права высказывать свою точку зрения по обсуждаемой проблеме, выражать пристрастное отношение к кому-либо из участников, принимать чью-либо сторону, оказывая давление на присутствующих.

Непосредственными участниками дискуссии (*оппонентами*) являются магистранты соответствующей группы. Магистранты при подготовке к теме выступления должны проанализировать существующие в науке мнения по проблеме, изучить нормативный материал, практические проблемы, связанные с рассматриваемой темой, сформулировать собственные выводы и подходы к решению проблемы.

В качестве участника дискуссии возможно приглашение *эксперта*, который оценивает продуктивность всей дискуссии, высказывает мнение о вкладе того или иного участника дискуссии в нахождение общего решения, дает характеристику того, как шло общение участников дискуссии.

### **Третий этап. Ход дискуссии.**

*Введение в дискуссию.* Дискуссию начинает ведущий. Он информирует участников о проблеме, оглашает основные правила ведения дискуссии, напоминает тему дискуссии, предоставляет слово выступающим.

*Групповое обсуждение.* Этап представляет собой полемику участников. Ведущий предоставляет участникам право высказаться по поставленной проблеме. После окончания выступления (2-3 мин) другим участникам представляется возможность задать выступающему вопросы. После того, как вопросы будут исчерпаны, право выступить представляется оппоненту. По окончании выступления оппоненту также могут быть заданы вопросы. Процесс повторяется до тех пор, пока не выступят все участники дискуссии.

*Правила обсуждения:* выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения председательствующего (ведущего), недопустима перепалка между участниками; каждое высказывание должно быть подкреплено фактами; в обсуждении следует предоставить каждому участнику возможность высказаться; в ходе обсуждения недопустимо «переходить на личности», навешивать ярлыки, допускать уничижительные высказывания и т. п.

**Четвертый этап. Подведение итогов.** В завершение дискуссии ведущий подводит итоги; делает общие выводы о направлениях решения обсужденных в ходе дискуссии вопросов: дает оценку выступлению каждого из магистрантов.

По итогам дискуссии магистранты готовят тезисы. Тезисы участников оформляются в виде «Материалов дискуссии». Тезисы для включения в «Материалы дискуссии» должен быть выполнен 14 шрифтом, 1,5 интервалом, Все поля – 2 см, объем – 2-3 страницы.

### **Критерии оценки реферата**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студентом представлен реферат, отвечающий требованиям по оформлению. Содержание реферата должно основываться на соответствующих литературных источниках. Оно должно быть логичным. В нем обязательно должны присутствовать выводы, соответствующие теме реферата.

Оценка «хорошо» выставляется в том случае, когда имеются отдельные погрешности в оформлении реферата. При этом студент изложил реферативный материал в соответствии с достижениями уголовно-правовой науки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студентом допущены несущественные фактические ошибки в изложении материала и/или допущено использование ненадлежащих нормативных источников при сохранении актуальности темы реферата.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при несоответствии заявленной темы реферата его содержанию, наличии грубых погрешностей в оформлении работы, использовании ненадлежащих нормативных и научных источников, приводящих к утрате научной значимости подготовленного реферата.

### **Критерии оценки решения задач**

Отлично – в результате решения задачи дан исчерпывающий, объективный и обоснованный ответ, учитывающий как законодательный потенциал, так и практику правоприменения. Студент проявил теоретические знания, способность истолкования нормативных положений и умение применять нормы права к конкретной практической ситуации

Хорошо – ответ дан в соответствии с действующим законодательством. Студент затруднился с правильной интерпретацией теоретических положений, не учел существующую правоприменительную практику.

Удовлетворительно – ответ в основном дан с учетом действующего законодательства, но не содержит всех необходимых сведений. Студент

допускает ошибки в раскрытии основных теоретических понятий.

Неудовлетворительно – Ответ дан без учета действующего законодательства, основан на умозрительных представлениях студента о сущности, значении и порядке осуществления правоохранительной деятельности. Студент не имеет достаточных теоретических знаний, а также не сформировал необходимые практические навыки.

### **Критерии оценки устных ответов на вопросы**

«отлично» – ответ самостоятельный, полный, логичный, обоснованный, содержащий ссылки на действующие нормативно-правовые акты (законы, подзаконные акты), дается анализ имеющихся теоретических представлений, высказывается собственная позиция, показано знание правоприменительной практики

«хорошо» – демонстрируется уверенное знание основных и прикладных аспектов рассматриваемого вопроса, положений уголовно-процессуального закона. Ответ полный, логичный, обоснованный. Собственная позиция не сформирована. Неполное знание правоприменительной практики.

«удовлетворительно» – допускаются ошибки в изложении основных теоретических аспектов рассматриваемого вопроса. Затруднено изложение нормативно-правового материала. Отсутствуют знания правоприменительной практики.

«неудовлетворительно» – отсутствуют знания по теории, нормативным основам и практики применения соответствующего вопроса.

### **Критерии оценки выполнения индивидуальных практических заданий**

«отлично» – ответ самостоятельный, обоснованный, цельный. Результат – четко сформированная позиция отвечающего по заданию, основанная на правильном толковании закона и примера правоприменительной практики.

«хорошо» – ответ самостоятельный. Допускаются отдельные ошибки в толковании и применении норма уголовно-процессуального права.

«удовлетворительно» – ответ самостоятельный. Допускаются существенные ошибки в толковании и понимании норм уголовно-процессуального права.

«неудовлетворительно» – ответ не сформирован либо содержит существенные ошибки в определении норм, подлежащих применению к конкретному вопросу или ситуации.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## 7.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 7.1 Паспорт фонда оценочных средств

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Защита прав потребителей туристических услуг» осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, проверка конспектов, выполненных заданий, самостоятельная работа студентов. В качестве форм и методов текущего контроля использованы домашние контрольные работы, практические занятия, написание рефератов и др.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– знать:</li><li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li><li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li><li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li><li>– права и обязанности туристов;</li><li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li><li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li><li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li></ul>	УО, ПРВ
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li><li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li><li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li><li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li><li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li><li>– составлять документы, необходимые для оказания туристических услуг (договоры, заявки);</li><li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li></ul>	УО, ПРВ
<b>Примечание:</b> УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос; ПРВ – проверка конспектов, выполненных заданий, рефератов, тестирование и т.д.	

### 7.2. Критерии оценки знаний

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у студентов не только сформированность

профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умения.

Результаты обучения (формируемые компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Общекультурные компетенции (ОК):</b>		
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>	УО, ПРВ
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>	

<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– составлять документы, необходимые для оказания туристических услуг (договоры, заявки);</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав</li> </ul>	

повышение квалификации.	<p>потребителей туристических услуг;</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> </ul>	
<b>Профессиональные компетенции (ПК):</b>		
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>	УО, ПРВ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> </ul>	
<p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
<p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>	
<p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
<p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– обладать навыками сравнительного и комплексного анализа источников законодательства о защите прав потребителя;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и</li> </ul>	

	актуальную информацию об оказанных ему услугах;	
ПК 1.7. Правила оформления документов строгой отчетности.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> </ul>	
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила оказания услуг по реализации туристского продукта;</li> <li>– права и обязанности туристов;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– анализировать и решать возникшие вопросы в сфере действия законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> </ul>	
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в целях защиты прав потребителей туристических услуг.</li> </ul>	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные категории современного законодательства о защите прав потребителей;</li> <li>– законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности;</li> <li>– правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности;</li> <li>– порядок осуществления защиты прав потребителей туристических услуг;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормы закона о защите прав потребителей;</li> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную информацию об оказанных ему услугах;</li> <li>– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки);</li> </ul>	
<p><b>Примечание:</b>  УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;  ПРВ – проверка конспектов, рефератов, выполненных заданий, тестирование и т.д.</p>		

### 7.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство проверки знаний, полученных на лекционных и семинарских занятиях по определенному разделу или теме.	Комплект контрольных вопросов, для проведения опроса

2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы реферативных работ
3	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий в практическим занятиям
4	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по дисциплине в целом.	Комплект заданий

#### **7.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.**

##### **7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации**

1. Понятие, предмет и особенности Закона РФ «О защите прав потребителей».
2. Структура законодательства о защите прав потребителей.
3. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей.
4. Международные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей.
5. Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя.
6. Право потребителя на информацию.
7. Общая характеристика потребительской информации. Понятие права потребителя на информацию.
8. Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации об услугах.
9. Правовые последствия нарушения права потребителя на информацию.

10. Общие положения о праве потребителя на безопасность товаров, работ и услуг.
11. Основные средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг
12. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг.
13. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг, виды недостатков.
14. Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг.
15. Понятие и содержание права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.
16. Правовые последствия нарушения права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг.
17. Правовые последствия нарушения прав потребителей.
18. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей
19. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
20. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
21. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей.
22. Особенности гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя.
23. Общие положения о защите прав потребителей при оказании туристических услуг.
24. Правовые последствия оказания услуг ненадлежащего качества
25. Сроки оказания туристических услуг и последствия их нарушения.
26. Неустойка за нарушение сроков оказания туристических услуги.
27. Право потребителя на возмещение вреда.
28. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
29. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальных управлений).
30. Полномочия органов местного управления по осуществлению защиты прав потребителей.
31. Полномочия общественных организаций и объединений по защите прав потребителей.
32. Защита интересов неопределенного круга потребителей.
33. Досудебный порядок разрешения споров с участием потребителей. Правовые последствия несоблюдения обязательного претензионного порядка урегулирования споров.
34. Судебная защита прав потребителей.
35. Процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

#### **7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации**

Не предусмотрено.

## **8. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дополнительное обеспечение дисциплины не предусмотрено.