

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра культуры мира и демократии

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Направленность «Гостиничная деятельность»

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Форма обучения – очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины «Защита прав потребителей гостиничных услуг»

Составитель:

к.ю.н., доц. И.В. Логвинова

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры культуры мира и демократии

№ 1 от 30.08.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

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

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель формирование у слушателей знаний о формах защиты прав потребителей гостиничных услуг и способности обеспечить соблюдения в профессиональной деятельности прав потребителей.

Задачи:

- уяснить права потребителей в соответствии с российским законодательством;
- усвоить механизмы действующей правовой защиты прав потребителей;
- знать основные нарушения в сфере прав потребителей услуг;
- сформировать устойчивые компетенции на практике соблюдать права потребителя в профессиональной деятельности;
- способствовать формированию правосознания.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Защита прав потребителей гостиничных услуг», соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКУ-1.2 Осуществляет взаимодействие с потребителями заинтересованными сторонам	Знать: Законодательство в сфере защиты прав потребителей; права потребителей; формы защиты нарушенных прав потребителей. Уметь: ориентироваться в системе действующих нормативных правовых актов. Владеть: навыками осуществления основных функций управления департаментами гостиничного комплекса (службами, отделами) на основе норм права.
ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знать: судебную и административную практику в сфере нарушений прав потребителей гостиничных услуг; виды и меры юридической ответственности за нарушения прав потребителей; основания и порядок привлечения. Уметь: ориентироваться в системе действующих нормативных правовых актов. Владеть: навыками

		применения нормативных правовых актов в гостиничном предприятии.
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Защита прав потребителей гостиничных услуг» Б1.В.ДВ.02.03 является элективной дисциплиной и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Основы российского права».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Правовое регулирование профессиональной деятельности», Преддипломной практики.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 76 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся, 48 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Самостоятельная работа			
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия				
1	Тема 1. Правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей	4	2	2				8	Обсуждение вопросов.	
2	Тема 2. Права потребителя	4	2	2				8	Обсуждение вопросов. Решение кейс-задач.	
3	Тема 3. Основные нарушения в сфере прав потребителей гостиничных услуг	4	2	2				8	Обсуждение вопросов. Решение кейс-задач, контрольная работа	
4	Тема 4. Формы защиты	4	4	4				10	Обсуждение вопросов.	

	нарушенных прав потребителей								
5	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителей	4	2	4				10	Обсуждение вопросов, тест
	зачет	4		2				4	Зачет по билетам
	ИТОГО:		12	16				48	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей	Законодательство в сфере защиты прав потребителей. Федеральный закон от 7.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей". Основные понятия, закрепленные в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей. Нормы уголовного и административного законодательства, направленные на защиту прав потребителей. Гражданское законодательство в сфере прав потребителей.
2	Тема 2. Права потребителя	Право потребителя на безопасность товаров, услуг. Понятие информации о товаре, об услуге. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе), о товарах (услугах). Доведение информации до потребителя. права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков.
3	Тема 3. Основные нарушения в сфере прав потребителей гостиничных услуг	Судебная практика по делам, связанным с нарушениями прав потребителей гостиничных услуг. Наиболее часто встречаемые на практике нарушения прав потребителей. Нарушения, связанные с качеством предоставления гостиничных услуг, их безопасностью, порядком и сроками предоставления услуг, их полнотой и т.д.
4	Тема 4. Формы защиты нарушенных прав потребителей	Государственная и общественная защита прав потребителей. Судебная и досудебная защита нарушенных прав. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: функции, компетенция, значение деятельности. Административный порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг. Защита при оказании гостиничных услуг. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей. Претензия: основания, сроки заявления, содержание, порядок рассмотрения.
5	Тема 5. Юридическая	Ответственность за нарушение сроков выполнения работ,

<p>ответственность за нарушения прав потребителей</p>	<p>услуг. Ответственность за непредоставление информации потребителю, предоставление не полной информации, за ненадлежащую информацию.</p> <p>Понятие ущерба, упущенной выгоды, морального (нематериального) вреда.</p> <p>Понятие и структура убытков потребителя, подлежащих возмещению.</p> <p>Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.</p> <p>Гражданско-правовая, уголовно-правовая и административно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.</p>
--	---

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Тема 1. Правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов ----- Развернутая беседа ----- Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 2. Права потребителя	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Проблемная лекция ----- Развернутая беседа с решением кейс-задач ----- Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 3. Основные нарушения в сфере прав потребителей гостиничных услуг	Лекция 1 Семинар 1. Самостоятельная работа	Проблемная лекция ----- Обсуждение вопросов ----- Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 4. Формы защиты нарушенных прав потребителей	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Проблемная лекция ----- Групповая дискуссия, контрольная работа ----- Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителей	Лекция 1	Лекция с элементами диалога -----

		Семинар 1 Самостоятельная работа	Решение кейс-задач, обсуждение вопросов ----- Консультирование и проверка домашних заданий
--	--	-------------------------------------	--

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Система оценивания может быть представлена как в текстовой, так и в табличной форме.

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	20 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	2 балла	10 баллов
- решение кейс-задачи	2 балла	10 баллов
- контрольная работа	10 баллов	10 баллов
- тест	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
Итого за семестр зачет		100 баллов

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

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

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной</p>

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Законодательство в сфере защиты прав потребителей.
2. Федеральный закон от 7.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".
3. Основные понятия, закреплённые в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей.
4. Нормы уголовного и административного законодательства, направленные на защиту прав потребителей.
5. Гражданское законодательство в сфере прав потребителей.
6. Право потребителя на безопасность товаров, услуг.
7. Понятие информации о товаре, об услуге.
8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе), о товарах (услугах).
9. Доведение информации до потребителя. права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков.
10. Судебная практика по делам, связанным с нарушениями прав потребителей гостиничных услуг.
11. Наиболее часто встречаемые на практике нарушения прав потребителей.
12. Нарушения, связанные с качеством предоставления гостиничных услуг, их безопасностью, порядком и сроками предоставления услуг, их полнотой.
13. Государственная и общественная защита прав потребителей.
14. Судебная защита нарушенных прав.
15. Досудебная защита нарушенных прав.
16. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: функции, компетенция, значение деятельности.
17. Административный порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей.
18. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
19. Защита при оказании гостиничных услуг.
20. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей.

21. Претензия: основания, сроки заявления, содержание, порядок рассмотрения.
22. Ответственность за нарушение сроков выполнения работ, услуг.
23. Ответственность за непредоставление информации потребителю, предоставление не полной информации, за ненадлежащую информацию.
24. Понятие ущерба, упущенной выгоды, морального (нематериального) вреда.
25. Понятие и структура убытков потребителя, подлежащих возмещению.
26. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.
27. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
28. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
29. Административно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
30. Перспективы развития законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Примерные вопросы контрольной работы

1. Законодательство в сфере защиты прав потребителей.
2. Федеральный закон от 7.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".
3. Основные понятия, закрепленные в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей.
4. Нормы уголовного и административного законодательства, направленные на защиту прав потребителей.
5. Гражданское законодательство в сфере прав потребителей.
6. Право потребителя на безопасность товаров, услуг.
7. Понятие информации о товаре, об услуге.
8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе), о товарах (услугах).
9. Доведение информации до потребителя. права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков.
10. Судебная практика по делам, связанным с нарушениями прав потребителей гостиничных услуг.
11. Наиболее часто встречаемые на практике нарушения прав потребителей.
12. Нарушения, связанные с качеством предоставления гостиничных услуг, их безопасностью, порядком и сроками предоставления услуг, их полнотой.

Примерная тематика докладов

1. Судебная практика по делам, связанным с нарушениями прав потребителей гостиничных услуг.
2. Наиболее часто встречаемые на практике нарушения прав потребителей.
3. Нарушения, связанные с качеством предоставления гостиничных услуг, их безопасностью, порядком и сроками предоставления услуг, их полнотой.
4. Государственная и общественная защита прав потребителей.
5. Судебная защита нарушенных прав.
6. Досудебная защита нарушенных прав.
7. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: функции, компетенция, значение деятельности.
8. Административный порядок рассмотрения дел о нарушении прав потребителей.
9. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
10. Защита при оказании гостиничных услуг.
11. Понятие ущерба, упущенной выгоды, морального (нематериального) вреда.
12. Понятие и структура убытков потребителя, подлежащих возмещению.
13. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.
14. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
15. Уголовно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.
16. Административно-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.

Примерные вопросы теста.

1. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере:
 - а) 2,5% цены выполнения работы (оказания услуги);
 - б) 5% цены выполнения работы (оказания услуги);**
 - в) 0,1 % цены выполнения работы (оказания услуги).
2. Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в срок:
 - а) **10 дней;**
 - б) 3 дней;
 - в) 1 месяца;
 - г) срок определяет потребитель.
3. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при отсутствии гарантийного срока, в пределах:
 - а) 10 лет;
 - б) 3 месяцев;
 - в) 3 лет;**
 - г) 1 месяца.
4. Правила выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) утверждаются:
 - а) Президентом РФ;
 - б) корпорацией;
 - в) главой субъекта РФ
 - г) **Правительством РФ.**
5. От уплаты государственной пошлины освобождаются потребители:
 - а) по любому иску, если он связан с защитой прав потребителей;**
 - б) в случае соответствующего решения судьи;
 - в) только подавшие иск в арбитражные суды;
 - г) в случае досудебного разбирательства по спору.
- 6. Реклама лекарственных средств может:**
 - а). Способствовать созданию у здорового человека впечатления о необходимости применения объекта рекламирования;
 - б. Создавать впечатление ненужности обращения к врачу;
 - в. Гарантировать положительное действие объекта рекламирования, его безопасность, эффективность и отсутствие побочных действий;
 - г) **создавать интерес к объекту рекламирования.**
- 7. Не допускается использование сетей электросвязи для распространения рекламы с применением средств выбора и (или) набора абонентского номера без участия:**
 - а) ответственного лица;
 - б) человека;**
 - в) владельца абонентского номера;
 - г) должностного лица.
- 8. Реклама, которая содержит некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами:**
 - А. Недобросовестная;**
 - Б. Недостоверная.
9. Если у потребителя отсутствует кассовый чек либо иной документ, который удостоверит факт покупки товара или услуги:
 - а) защитить свои права в судебном порядке невозможно;
 - б) это не является основанием для отказа в удовлетворении требований;**

в) в случае с гостиничными услугами обязательно подтверждение кассовым чеком или иным документом иначе в судебной защите будет отказано.

10. На территории отеля реклама спиртного:

а) может быть размещена;

б) не может быть размещена.

11. В случае серьезного нарушения санитарно-эпидемиологических норм, допущенное по вине сотрудников отеля, гражданин, принявший решение выехать ранее срока из номера, имеет право:

а) потребовать расторжения договора и возмещения всей стоимости проживания в гостинице;

б) потребовать возврата оставшейся части оплаты за проживание в гостинице и компенсацию;

в) иное (впишите).

12. Гражданин, которому причинен материальный ущерб в период проживания в отеле в результате противоправных действий сотрудника отеля, может:

а) направить претензию в отель;

б) обратиться в суд;

в) направить жалобу в прокуратуру;

г) может использовать все вышеперечисленные средства защиты.

13. В случае причинения вреда жизни и (или) здоровью граждан, собственник отеля:

а) будет привлечен к юридической ответственности;

б) не будет привлечен к юридической ответственности (только наемный персонал).

14. Гостиничная деятельность:

а) подлежит лицензированию;

б) не подлежит лицензированию.

15. Лица, которые пользуются услугами гостиницы или иных средств размещения:

а) всегда имеют статус потребителей услуг;

б) только в порядке исключения, если это предусмотрено договором, имеют статус потребителей услуг;

в) только в случаях, установленных правилами размещения имеют статус потребителей.

Примеры кейс-задач:

Задача 1. Клиент гостиницы обратился с требованием заменить ему номер, так как в нем не работал кондиционер. Является ли это требование обязательным для выполнения?

Задача 2. В ресторане гостиницы клиент получил ожог по вине официанта. Кто будет нести ответственность и компенсировать лечение? Возможна ли компенсация морального вреда? Кто будет компенсировать вред?

Задача 3.

Иванов М.П. забронировал номер в отеле, но через сутки отказался от брони. При этом он сделал 100% предоплату. Однако ему вернули только часть суммы. Является ли это нарушением прав потребителей?

Задача 4. Петрова О.Д. получила химический ожог верхних дыхательных путей в результате того, что в ее номере во время уборки была разлита токсичная жидкость. Какие юридические последствия может иметь эта ситуация?

Задача 5.

Сидоров К.Л. остановился с отеле вместе с несовершеннолетней дочерью. В номере на девочку упал карниз и она получила травму. Имеет ли место нарушение прав потребителей? Какие юридические последствия может иметь эта ситуация?

Задача 6. В результате введения ограничительных мер из-за неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки, администрация отеля отказала в размещении туристов из другого субъекта РФ. При каких условиях действия сотрудников отеля будут признаны правомерными?

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ // СПС КонсультантПлюс

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" // СПС "КонсультантПлюс"

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях // СПС "КонсультантПлюс".

Основная литература:

Кусков А.С. Потребительское право: Учебное пособие. С., 2018. 309 с.

Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-06629-6 : 749.00.

Шувалова И.А. Защита прав потребителей. М., 2019. 166 с.
<https://znanium.com/catalog/document?id=337843>

Дополнительная:

Айман Т.О. Защита прав потребителей М., 2010.
<https://znanium.com/catalog/document?id=131404>

Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности. М., 2020.
<https://znanium.com/catalog/document?id=351578>

Райлян А.А. Вопросы защиты прав граждан-потребителей в разъяснениях антимонопольного органа // Право и экономика. 2017. № 5. С. 5-10.

Бреднева В.С. Проблемы защиты прав туриста, реализуемых через Интернет // Российская юстиция. 2015. № 9. С. 64-66.

Ситдикова Л.Б. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания публичных услуг // Российская юстиция. 2015. № 2. С. 14-18.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

Сайт справочно-правовой поисковой системы «Гарант» // <http://www.garant.ru>

Сайт справочно-правовой поисковой системы «КонсультантПлюс» / <http://www.consultant.ru>

Сайт справочно-правовой поисковой системы «Кодекс» // <http://www.kodeks.ru>

Сайт Российской газеты (официальный источник НПА) // <http://www.rg.ru>.

Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» // <http://law.edu.ru/>

Электронная юридическая библиотека «ЮристЛиб» // <http://www.juristlib.ru/>

Сервер органов государственной власти Российской Федерации // <http://www.gov.ru/>

Журнал Деловой протокол и этикет. Режим доступа: <http://www.protocolonline.ru/>

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals

	Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное

16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

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

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

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;

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

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

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий и задания к ним

Тема 1. Правовое регулирование в сфере защиты прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Законодательство в сфере защиты прав потребителей.
2. Основные понятия, закрепленные в законодательстве РФ в сфере защиты прав потребителей.
3. Нормы уголовного и административного законодательства, направленные на защиту прав потребителей.
4. Гражданское законодательство в сфере прав потребителей.

Тема 2. Права потребителя

Вопросы для обсуждения:

1. Право потребителя на безопасность товаров, услуг.
2. Понятие информации о товаре, об услуге. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе), о товарах (услугах).
3. Доведение информации до потребителя. права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).
4. Сроки устранения недостатков.

Тема 3. Основные нарушения в сфере прав потребителей гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Судебная практика по делам, связанным с нарушениями прав потребителей гостиничных услуг.
2. Наиболее часто встречаемые на практике нарушения прав потребителей.
3. Нарушения, связанные с качеством предоставления гостиничных услуг, их безопасностью, порядком и сроками предоставления услуг, их полнотой и т.д

Тема 4. Формы защиты нарушенных прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Государственная и общественная защита прав потребителей.
2. Судебная и досудебная защита нарушенных прав.

3. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: функции, компетенция, значение деятельности.
4. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
5. Защита при оказании гостиничных услуг.
6. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей.
7. Претензия: основания, сроки заявления, содержание, порядок рассмотрения.

Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Ответственность за нарушение сроков выполнения работ, услуг.
2. Ответственность за непредоставление информации потребителю, предоставление не полной информации, за ненадлежащую информацию.
3. Понятие ущерба, упущенной выгоды, морального (нематериального) вреда.
4. Понятие и структура убытков потребителя, подлежащих возмещению.
5. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;

– культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;

– литературный стиль.

Требования к контрольной работе

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

– работа была выполнена автором самостоятельно;

– обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;

– автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;

– обучающийся анализирует материал;

– контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;

– обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;

– контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;

– автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя. Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

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

Приложение 1

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Защита прав потребителей гостиничных услуг» Б1.В.ДВ.02.03 является элективной дисциплиной и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело.

Цель формирование у слушателей знаний о формах защиты прав потребителей

гостиничных услуг и способности обеспечить соблюдения в профессиональной деятельности прав потребителей.

Задачи:

- уяснить права потребителей в соответствии с российским законодательством;
- усвоить механизмы действующей правовой защиты прав потребителей;
- знать основные нарушения в сфере прав потребителей услуг;
- сформировать устойчивые компетенции на практике соблюдать права потребителя в профессиональной деятельности;
- способствовать формированию правосознания.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПКУ-1.2 Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам

ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере

ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

В результате изучения дисциплины бакалавр должен:

Знать: Законодательство в сфере защиты прав потребителей; права потребителей; формы защиты нарушенных прав потребителей; судебную и административную практику в сфере нарушений прав потребителей гостиничных услуг; виды и меры юридической ответственности за нарушения прав потребителей; основания и порядок привлечения.

Уметь: ориентироваться в системе действующих нормативных правовых актов; ориентироваться в системе действующих нормативных правовых актов.

Владеть: навыками осуществления основных функций управления департаментами гостиничного комплекса (службами, отделами) на основе норм права; навыками применения нормативных правовых актов в гостиничном предприятии.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация **в форме зачета.**

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет **2 зачетные единицы. 76ч**

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 1 от 30.08.2020

Приложение 2

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины
по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*
на 2020/2021 учебный год

1. В п 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
Список источников и литературы вносятся следующие изменения:

Дополнен список литературы

Составитель И.И.В.Логвинова