

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра Культуры мира и демократии

«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность Гостиничная деятельность
Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Название дисциплины (модуля) **«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.ю.н., доц. И.В. Логвинова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 8 от 31.03.22

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	6
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
6.1 Список источников и литературы	13
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	14
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	15
9. Методические материалы	16
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	16
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	17
9.3 Иные материалы	20
Приложение 1. Аннотация дисциплины	23

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, 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 и 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	ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с	Знать: судебную и административную практику в сфере нарушений прав потребителей гостиничных услуг; виды и меры юридической

новаций в избранной профессиональной сфере	учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	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 (*модуль*) «Защита прав потребителей гостиничных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

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

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

Структура дисциплины¹

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

Структура дисциплины для очной формы обучения

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

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	18
4	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

¹ При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

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

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	8
5	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

2. Содержание дисциплины²

№	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.

² Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

5	Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителей	<p>Ответственность за нарушение сроков выполнения работ, 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>
---	---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Образовательные технологии³

№ 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	Проблемная лекция ----- Групповая дискуссия,

³ В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

		Самостоятельная работа	контрольная работа ----- Консультирование и проверка домашних заданий
Тема 5. Юридическая ответственность за нарушения прав потребителей	Лекция 1		Лекция с элементами диалога ----- Решение кейс-задач, обсуждение вопросов
	Семинар 1		-----
	Самостоятельная работа		Консультирование и проверка домашних заданий

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

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

4. Оценка планируемых результатов обучения

4.1 Система оценивания⁴

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:

⁴ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

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

4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ 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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ 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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетворительно/ 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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/ не зачтено	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине⁵

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.

⁵ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

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 в 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?

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1 Список источников и литературы⁶

.1. Список источников и литературы

⁶ Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

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.

5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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/>
 Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
 Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 Cambridge University Press
 ProQuest Dissertation & Theses Global
 SAGE Journals
 Taylor and Francis
 JSTOR

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
- <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

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

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

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

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

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

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

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

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

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

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

8. Методические материалы⁷

8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий⁸

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.

⁷ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁸ План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

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.

8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ⁹

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;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;

⁹ В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

- 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 выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с

выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

8.3 Иные материалы¹⁰

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

¹⁰ Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя.

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

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

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

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

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

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

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

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

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

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

**Приложение 1. Аннотация
рабочей программы дисциплины**

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Защита прав потребителей гостиничных услуг» реализуется кафедрой Культуры мира и демократии.

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 **3 зачетные единицы**.
108ч