

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024 13:17:51
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Правовое обеспечение сервисной деятельности»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Сервис транспортных средств»

наименование образовательной программы

43.03.01 «Сервис»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Кораблева О.В., доцент высшей школы туризма
и социальных технологий, кандидат
социологических наук, доцент

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ИОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ИОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- поиска нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессии;
- опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса

уметь:

- анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы;
- осуществлять поиск нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

знать:

- нормативно-правовую базу сервисной деятельности в соответствии с Законодательством РФ;
- нормативно-правовую базу профессиональной деятельности в сфере сервиса;
- применимость нормативных актов;
- содержание законодательства и правоприменительную практику в целях защиты прав потребителя услуг.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1.	Тема 1. Источники правового обеспечения сервисной деятельности	ОПК-6
2.	Тема 2. Лицензирование в сервисной деятельности	ОПК-6
3.	Тема 3. Стандартизация в сервисной деятельности	ОПК-6
4.	Тема 4. Сертификация в сервисной деятельности	ОПК-6
5.	Тема 5. Правовой статус субъектов сервисной деятельности	ОПК-6
6.	Тема 6. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере сервиса	ОПК-6

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к экзамену

ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

1. Понятие и источники правового обеспечения сервиса.
2. Государственное регулирование сервиса.
3. Цели, принципы и способы государственного регулирования сервиса.
4. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
5. Лицензирование, стандартизация и классификация в сервисе.
6. Понятие лицензии.
7. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание.
8. Территория, срок действия лицензии.
9. Порядок получения лицензии.
10. Основания для отказа в выдаче лицензии.
11. Лицензионный контроль.
12. Приостановления действия лицензий.
13. Аннулирование лицензий и потеря лицензией юридической силы.
14. Понятие стандартизации.
15. Цели, задачи и принципы стандартизации.
16. Органы, осуществляющие стандартизацию.
17. Виды стандартизации.
18. Понятие и виды стандартов.
19. Подтверждение соответствия, понятие, виды.
20. Цели сертификации. Добровольная и обязательная сертификация.
21. Знак соответствия. Сертификат соответствия.
22. Правовой статус потребителя услуг.
23. Понятие потребителя.
24. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей.
25. Федеральный закон «О защите прав потребителей» как основной источник прав.
26. Право потребителя на качество услуги.
27. Право на безопасность услуги.
28. Право на информацию об услуге.
29. Право на свободный выбор услуг.

30. Право на возмещение вреда при оказании услуг.
31. Право на защиту нарушенных прав потребителя.
32. Организации по защите прав потребителей.
33. Обеспечение личной безопасности и сохранности имущества в процессе сервисной деятельности.
34. Гражданско-правовое регулирование отношений в сервисе.
35. Понятие и содержание договора.
36. Существенные условия договора.
37. Момент заключения договора.
38. Классификации договоров.
39. Форма договора.
40. Стадии заключения договора.
41. Оферта. Акцепт. Вызов на оферту. Публичная оферта.
42. Основания изменения или расторжения договора.
43. Односторонний отказ от договора.
44. Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств.
45. Международно-правовое регулирование сферы сервиса.
46. Дайте определение понятию «туризм» в соответствии действующему российскому законодательству.
47. Что такое туристская деятельность?
48. Что подразумевает понятие «внутренний туризм».
49. Что такое выездной туризм?
50. Что такое въездной туризм?
51. Перечислите виды международного туризма.
52. Что такое социальный туризм?
53. Понятие «туризм самостоятельный».
54. Понятие «турист».
55. Туристские ресурсы.
56. Туристская индустрия.
57. Туристский продукт.
58. Туроператорская и турагентская деятельность.
59. Субагент как понятие.
60. Заказчик туристского продукта.
61. Формирование и продвижение туристского продукта.
62. Реализация туристского продукта.
63. Экскурсант как понятие.
64. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик.
65. Инструктор-проводник.
66. Экстренная помощь.
67. Электронная путевка.
68. Сельский туризм.
69. Детский туризм.
70. Система навигации и ориентирования в сфере туризма.
71. Туристский информационный центр.
72. Туристский маршрут.
73. Понятие и типы средства размещения.
74. Гостиница как средство размещения.
75. Гостиничные услуги.
76. Классификация средства размещения.
77. Классификация горнолыжных трасс, классификация пляжей.
78. Национальный туристский маршрут.
79. Единая информационная система электронных путевок.
80. Услуги средства размещения.
81. Каковы принципы государственного регулирования туристской деятельности в России?
82. Что устанавливает Положение о классификации средств размещения (согласно Постановлению Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения")?

83. Какие разделы включают в себя требования к категориям средств размещения?
84. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Здание и прилегающая территория»?
85. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Техническое оборудование и оснащение»?
86. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Номерной фонд»?
87. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Санитарные объекты общего пользования»?
88. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Помещения для предоставления услуг питания»?
89. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Услуги»?
90. Что учитывают требования к категориям средств размещения в части «Технологии обслуживания, требования к персоналу»?
91. Каким периодом определяется срок выполнения работы (оказания услуги)?
92. При каких обстоятельствах назначаются промежуточные сроки?
93. Какие права предоставляются потребителю в случае, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги)?
94. За какой срок взимается неустойка (пеня) за нарушение сроков и как определяется её размер?
95. Что потребитель вправе потребовать при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?
96. Каковы сроки удовлетворения отдельных требований потребителя?
97. Когда потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?
98. Что вправе требовать исполнитель при составлении сметы на выполнение работы (оказание услуги)?
99. Что обязан сделать исполнитель, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя?
100. Что обязан сделать потребитель после окончания выполнения работ (оказания услуг) исполнителем?

Примерный тест для итогового тестирования:

1. Документ, содержащий требования и нормы обслуживания – это:
А) прейскурант
Б) пресс-релиз
В) условия обслуживания
Г) правила обслуживания
Д) должностные обязанности
2. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей приняты ООН:
А) в 1980
Б) 1985
В) 1990
Г) 1995
Д) 2000 году
3. Отношения исполнителя услуги и потребителя – это
А) равноправное
Б) неравноправное
В) соподчиненное
Г) субъективное
Д) объективное партнерство
4. Соглашение между сторонами в сервисном взаимодействии, определяющем юридические и технические аспекты — это:
А) обязательство
Б) пожелание потребителя
В) объявление об услуге

- Г) заказ на услугу
 - Д) рекламная акция
5. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
- А) поиск понимания
 - Б) призыв к совести
 - В) «выпускание пара»
 - Г) жалоба
 - Д) акт отчаяния
6. Выявленное несоответствие услуги стандарту (по ФЗ РФ «О защите прав потребителей») – это:
- А) порок
 - Б) недостаток
 - В) ущербность
 - Г) неполнота
 - Д) несовершенство услуги
7. Документ на право ведения сервисной деятельности – это:
- А) аттестат
 - Б) сертификат
 - В) стандарт
 - Г) удостоверение
 - Д) лицензия
 - Е) патент
8. Средство государственного регулирования сервисной деятельности в интересах потребителя – это:
- А) идентификация
 - Б) аттестация
 - В) стандартизация
 - Г) локализация
 - Д) патентование
9. Требования, которым должна удовлетворять соответствующая своему назначению услуга, устанавливает:
- А) лицензия
 - Б) сертификат
 - В) аттестат
 - Г) знак качества
 - Д) патент на услугу
10. Процедура установления соответствия услуги базовому стандарту – это:
- А) лицензирование
 - Б) стандартизация
 - В) аттестация
 - Г) сертификация
 - Д) патентование