Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2020 15:54:28
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»)

Кафедра «Социальные технологии и гуманитарные науки»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Правовое обеспечение сервисной деятельности»

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Туризм и индустрия гостеприимства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. N 515.

Составители:

к.с.н., доцент	О. В. Кораблева
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Социальные технологии и гуманитарные науки» 30.08.2023 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой	д.с.н., доцент	С. В. Явон
	(уч.степень, уч.звание)	(ФИО)

Актуализированная рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании Ученого совета Высшей школы туризма и социальных технологий от 26.08.2024 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы туризма и социальных технологий	к.ф.н., доцент	Н.Д. Алексеева
	(уч.степень, уч.звание)	(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в области правового обеспечения сервисной деятельности в рамках различных организационно-правовых форм и отдельных процессов оказания услуг в рамках профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ИОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	**Знает:** нормативно-правовую базу профессиональной деятельности в сфере сервиса; применимость нормативных актов; содержание законодательства и правоприменительную практику в целях защиты прав потребителя услуг **Умеет:** осуществлять поиск нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности **Владеет:** навыками поиска нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессии
	ИОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	**Знает:** нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ **Умеет:** анализировать, толковать и правильно применять правовые нормы **Владеет:** опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 часа.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**144/144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**38 / 12**
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	20 / 6
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	79 / 123
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	79 /123
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен)	**27 /9**
Промежуточная аттестация	**Экзамен**

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 1. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности** Содержание лекции: 1. Понятие источников правового обеспечения сервисной деятельности 2. Система источники правового обеспечения сервисной деятельности 3. Основное содержание источников правового обеспечения сервисной деятельности	2 / 0,5				Доклад, сообщение Практическое задание №1
	Практическое занятие. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности			2 / 0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 2. Государственное регулирование сервисной деятельности** Содержание лекции: 1. Система субъектов регулирования сервисной деятельности. 2. Государственное регулирование сервиса. 3. Цели, принципы и способы государственного регулирования сервиса. 4. Контроль и надзор. 5. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.	2/1				Доклад, сообщение
	Практическое занятие. Государственное регулирование сервисной деятельности			2/0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 3. Лицензирование в сервисе** Содержание лекции: 1. Понятие лицензии. 2. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание. 3. Территория, срок действия лицензии. 4. Порядок получения лицензии. Основания для отказа в выдаче лицензии. 5. Лицензионный контроль. 6. Приостановления действия лицензий. 7. Аннулирование лицензий и потеря лицензией юридической силы.	2/1				Доклад, сообщение
	Практическое занятие Лицензирование в сервисе			2/0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 4. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности** Содержание лекции: 1. Понятие, цели, задачи и принципы стандартизации. 2. Органы, осуществляющие стандартизацию в сервисной деятельности. 3. Стандарты и правила как основания правовых отношений в сфере сервиса. 4. Обязательная сертификация. 5. Добровольная сертификация.	2/0,5				Доклад, сообщение
	Практическое занятие. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности			2/0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 5. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе** Содержание лекции: 1. Понятие и субъекты индивидуального предпринимательства. 2. Юридические лица, понятие и виды. 3. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.	2/0,5				Сообщение Реферат

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе			2/0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 6. Правовой статус потребителя услуг** Содержание лекции: 1. Понятие потребителя. 2. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей. 3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» как источник правового регулирования отношений. 4. Субъекты и способы защиты прав потребителей.	4/0,5				Сообщение Практическое задание №2
	Практическое занятие. Правовой статус потребителя услуг			4/0,5		
	Самостоятельная работа				16/20	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 7. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе** Содержание лекции: 1. Понятие, виды и формы договоров. 2. Содержание договора. 3. Существенные условия договора. 4. Стадии заключения договора. 5. Основания изменения или расторжения договора.	2/0,5				Доклад, сообщение Практическое задание №3
	Практическое занятие. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе			4/0,5		
	Самостоятельная работа				15/19	
ОПК-6: ИОПК-6.1., ИОПК -6.2	**Тема 8. Международно-правовое регулирование сервиса** Содержание лекции: 1. Международные организации как субъекты правового регулирования сервисной деятельности. 2. Международные договоры в сфере сервиса.	2/0,5				Доклад, сообщение Презентация Подготовка тестовых вопросов
	Практическое занятие. Международно-правовое регулирование сервиса			2/0,5		
	Самостоятельная работа				8/14	
	ИТОГО	18/4	- /-	20/4	79/123	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom, BigBlueButton.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы по дисциплине не предусмотрены.

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной и научной литературы по курсу.
2. Подготовка рефератов.
3. Подготовка презентаций.
4. Работу с ресурсами Интернет, материалами периодической печати.
5. Подготовку тестовых вопросов по темам курса.
6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта/работы

Выполнение курсового проекта/работы по дисциплине не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1.Тыщенко, А. И. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учеб. пособие / А. И. Тыщенко. - 2-е изд., стер. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2018. - 203 с. - URL: https://znanium.com/read?id=372084 (дата обращения: 09.02.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01466-0. - 978-5-16-103553-5. - Текст : электронный.

2.Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 173 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Тесты. - Ключи. - URL: https://znanium.com/read?id=400299 (дата обращения: 07.10.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный.

3.Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.com/read?id=357472 (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005710-1. - 978-5-16-10121407. - Текст : электронный.

4.Працко, Г. С. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учеб. для вузов по негуманитар. направлениям подгот. / Г. С. Працко. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2022. - 312 с. - (Высшее образование). - URL: https://znanium.com/read?id=389909 (дата обращения: 10.02.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01867-5. - 978-5-16-109554-6. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по направлению "Специалисты сервиса", для сред. проф. образования по направлениям "Сервис", "Соц.-культур. деятельность" / В. Г. Велединский. - Москва : КноРус, 2010. - 175 с. - Прил. - ISBN 978-5-406-00222-3 : 97-02. - Текст : непосредственный.

2. Казаков, С. В. Автосервис. Защита прав потребителей / С. В. Казаков. - Москва : ГроссМедиа, 2006. - 126 с. : ил. - (Ваш юридический советник). - ISBN 5-476-00295-2 : 78-00. - Текст : непосредственный.

3. Кусков, А. С. Правовое обеспечение сферы туризма : учеб. пособие / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2014. - 399 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-880-9. - 978-5-16-009758-9 : 579-48. - Текст : непосредственный.

4. Лебедев, В. М. Управление организацией. Правовые вопросы : учеб. пособие / В. М. Лебедев. - Документ read. - Москва : Норма [и др.], 2018. - 79 с. - URL: https://znanium.com/read?id=372091 (дата обращения: 25.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91768-685-1. - 978-5-16-103781-2. - Текст : электронный.

5. Павленко, В. В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг : практ. пособие / В. В. Павленко. - Москва : КноРус, 2014. - 160 с. - ISBN 978-5-406-03242-8 : 167-42. - Текст : непосредственный.

6. Правовое обеспечение туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский [и др.] ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского ; пер. с англ.: Л. В. Богатырева, Т. Ю. Жданова, Д. В. Полутина. - Москва : Федер. агентство по туризму, 2014. - 336 с. - Прил. - Глоссарий. - ISBN 978-5-4365-0135-2 : 162-00;155-52;252-89;181-50;79-45;192-61;266-40;115-12;182-90; 43-68. - Текст : непосредственный.

7. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 284 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=358379 (дата обращения: 21.06.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный.

8. Степанова, С. А.Экономика предприятия туризма : учеб. для вузов по направлению 38.03.02 "Менеджмент", профиль "Произв. менеджмент в туризме" / С. А. Степанова, А. В. Крыга. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 346 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=355563 (дата обращения: 31.05.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005445-2. - Текст : электронный.

9. Юкша, Я. А. Гражданское право : учеб. пособие для студентов вузов по укрупн. группе специальностей 40.00.00 "Юриспруденция" / Я. А. Юкша ; Рос. эконом. ун-т им. Г. В. Плеханова. - 5-е изд. - Документ read. - Москва : Риор [и др.], 2020. - 404 с. - (Высшее образование). - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=351580 (дата обращения: 14.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01835-4. - 978-5-16-102354-9. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 10.02.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 10.02.2023). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 10.02.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 10.02.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа (при наличии в учебном плане). Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа (при наличии в учебном плане). Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	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
Экзамен	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

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Доклад/сообщение	допускаются все студенты	8	5	40
Выполнение практических заданий	допускаются все студенты	3	10	30
Подготовка тестовых вопросов по	допускаются все студенты	1	10	10

темам лекционных занятий				
Подготовка и защита реферата	допускаются все студенты	1	10	10
Подготовка презентации по выбранной теме	допускаются все студенты	1	10	10
	Итого по дисциплине	**15**		**100 баллов**

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности

Темы докладов/сообщений

1. Понятие источников правового обеспечения сервисной деятельности
2. Система источники правового обеспечения сервисной деятельности
3. Основное содержание источников правового обеспечения сервисной деятельности

Практическое занятие. Государственное регулирование сервисной деятельности

Темы докладов/сообщений

6. Система субъектов регулирования сервисной деятельности.
7. Государственное регулирование сервиса.
8. Цели, принципы и способы государственного регулирования сервиса.
9. Контроль и надзор.
10. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Практическое занятие. Лицензирование в сервисе

Темы докладов/сообщений

1. Понятие лицензии.
2. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание.
3. Территория, срок действия лицензии.
4. Порядок получения лицензии. Основания для отказа в выдаче лицензии.
5. Лицензионный контроль.
6. Приостановления действия лицензий.
7. Аннулирование лицензий и потеря лицензией юридической силы.

Практическое занятие. Стандартизация и сертификация в сервисной деятельности

Темы докладов/сообщений

1. Понятие стандартизации.
2. Цели, задачи и принципы стандартизации.
3. Органы, осуществляющие стандартизацию.
4. Виды стандартизации.
5. Виды стандартов.
6. Подтверждение соответствия, понятие, виды.
7. Цели подтверждения соответствия.
8. Добровольное подтверждение соответствия.
9. Формы обязательного подтверждения соответствия.
10. Декларирование соответствия.
11. Обязательная сертификация. Знак соответствия. Сертификат соответствия.
12. Стандарты и правила как основания правовых отношений в сфере сервиса
13. Стандарты и правила оказания услуг в сфере туризма
14. Стандарты и правила оказания услуг в сфере гостеприимства

15. Стандарты и правила оказания услуг в сфере общественного питания
16. Стандарты и правила оказания услуг в сфере бытового обслуживания
17. Стандарты и правила оказания услуг в сфере торговли
18. Стандарты и правила оказания услуг в сфере информационного сервиса и связи
19. Стандарты и правила оказания услуг в сфере легкой промышленности
20. Стандарты и правила оказания услуг в сфере сервиса транспортных средств
21. Стандарты и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания

Практическое занятие. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе

Темы докладов/сообщений

1. Понятие и субъекты индивидуального предпринимательства.
2. Юридические лица, понятие и виды.
3. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Общества с ограниченной ответственностью.
4. Понятие общества с ограниченной ответственностью, его правовой статус.
5. Учредительные документы общества с ограниченной ответственностью.
6. Участники общества с ограниченной ответственностью, их права и обязанности.
7. Исключение и выход участников из общества.
8. Уставный капитал общества.
9. Порядок распределения прибыли.
10. Органы управления и контроля.
11. Порядок реорганизации и ликвидации общества.
12. Акционерные общества. Понятие, виды акционерных обществ.
13. Учредительные документы общества, внесение изменений и дополнений.
14. Реорганизация и ликвидация акционерных обществ.
15. Уставный капитал и акции общества. Виды акций. Размещенные и объявленные акции общества.
16. Акционеры. Дивиденды. Реестр акционеров общества.
17. Органы управления и контроля.

Практическое занятие. Правовой статус потребителя услуг

Темы докладов/сообщений

1. Понятие потребителя.
2. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей.
3. Федеральный закон «О защите право потребителей».
4. Право потребителя на качество услуги.
5. Право на безопасность услуги.
6. Право на информацию об услуге.
7. Право на свободный выбор услуг.
8. Право на возмещение вреда при оказании услуг.
9. Право на защиту нарушенных прав потребителя.
10. Организации по защите прав потребителей.
11. Страхование потребителей.
12. Понятие, виды страхования. Формы страхования.
13. Страховой риск и страховой случай.
14. Договор страхования. Стороны договора страхования. Существенные условия договора страхования.
15. Безопасность потребителей. Обеспечение личной безопасности и сохранности имущества.
16. Риск. Факторы риска в сервисе. Способы уменьшения уровня риска.
17. Информирование об угрозе безопасности в месте временного пребывания.

Практическое занятие. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе

Темы докладов/сообщений

6. Понятие договора.
7. Содержание договора.
8. Существенные условия договора.
9. Классификации договоров. Форма договора.
10. Стадии заключения договора.
11. Оферта. Акцепт. Вызов на оферту. Публичная оферта.
12. Основания изменения или расторжения договора.
13. Односторонний отказ от договора.
14. Расторжение договора в связи с существенным изменением обстоятельств.

Практическое занятие. Международно-правовое регулирование сервиса

Темы докладов/сообщений

1. Международные организации.
2. Организация Объединенных Наций (ООН).
3. Всемирная организация здравоохранения.
4. Всемирная торговая организация.
5. Некоммерческие организации в сфере сервиса.
6. Неправительственные международные организации.
7. Международные договоры в сфере сервиса.

8.2.2. Типовые практические задания к семинарским занятиям

Практическое задание № 1. *(Практическое занятие. Понятие и источники правового обеспечения сервисной деятельности)*

Составьте схему источников правового обеспечения сервисной деятельности в России.

Кратко охарактеризуйте содержание основных источников правового регулирования сферы сервиса.

Практическое задание № 2. *(Практическое занятие. Правовой статус потребителя услуг)*

Проанализируйте Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.

Заполните таблицу.

Законодательство РФ о защите прав потребителей

	Права потребителей	**Механизм их реализации**
	Просвещение в области защиты прав потребителей.	обеспечивается посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в программы общеобразовательной школы, а также посредством организации системы информирования потребителя о его правах и необходимых действий по защите этих прав.
	Информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах).	
	Безопасность товаров (работ, услуг).	
	Свободный выбор товаров (работ, услуг).	

Практическое задание № 3. *(Практическое занятие. Гражданско-правовое регулирование договоров в сервисе)*

Ознакомьтесь с содержанием электронного ресурса - Базы «Нормативно-правовые Акты» в части деятельности Роспотребнадзора (Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. - https://bazanpa.ru/zakonodatelstvo/organy-vlasti/rospotrebnadzor-h804/?page=51).

Проанализируйте направления деятельности органа, проблемы, с которыми обращаются граждане, способы решения этих проблем, а также трудности регулирования правоотношений в сфере производства и потребления услуг.

В качестве примера возможна использовать, например, практику регулирования правоотношений в сфере ЖКХ (Письмо Роспотребнадзора от 08.02.2006 N 0100/1260-06-32 «О повышении эффективности работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере жилищного строительства и при предоставлении жилищно-коммунальных услуг» - https://bazanpa.ru/rospotrebnadzor-pismo-n01001260-06-32-ot08022006-h936646/).

Напишите эссе на тему «Проблемы регулирования правоотношений в сфере сервиса».

8.2.3. Типовые темы для рефератов/презентаций

1. Система источников правового обеспечения сервисной деятельности.
2. Система субъектов регулирования сервисной деятельности.
3. Государство как субъект правового регулирования в сфере сервиса.
4. Лицензирование в сфере сервиса.
5. Стандартизация в сфере сервиса.
6. Сертификация в сфере сервиса.
7. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сервисе.
8. Правовой статус и источники прав потребителя услуг.
9. Право потребителя на качество услуги.
10. Право на безопасность услуги.
11. Право на информацию об услуге.
12. Право на свободный выбор услуг.
13. Право на возмещение вреда при оказании услуг.
14. Право на защиту нарушенных прав потребителя.
15. Проблемы защиты прав потребителя.
16. Проблемы защиты интересов производителей услуг.
17. Организации по защите прав потребителей.
18. Гражданско-правовое регулирование правоотношений в сфере сервиса.
19. Договор как основа правоотношений в сфере сервиса.
20. Международно-правовое регулирование сервиса.
21. Организация Объединенных Наций (ООН) как субъект регулирования сферы сервиса.
22. Всемирная организация здравоохранения как субъект регулирования сферы сервиса.
23. Всемирная торговая организация как субъект регулирования сферы сервиса.
24. Неправительственные международные организации как субъекты регулирования сферы сервиса.
25. Международные договоры в сфере сервиса.

Требования к оформлению реферата

Объем работы – от 15 страниц.

Шрифт – TNR, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5.

Поля: правое – 1 см., левое -2,5 см, верхнее, нижнее – 1 см.

Текст выравниваем по ширине страницы.

Нумерация страниц – середина страницы, вверху.

Количество используемых источников – от 5 наименований. Список оформляем по ГОСТу.

Требования к оформлению презентации

Презентация выполняется с использованием платформ Canva или PowerPoint.

Объем работы – от 15 слайдов.

Презентация должна включать примеры, результаты исследований, статистику, инфографику.

Требования к написанию эссе

Эссе позволяет автору четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Признаками эссе являются следующие.

Небольшой объем (от трех до семи страниц компьютерного текста).

Конкретная тема и подчеркнуто субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

Свободная композиция - важная особенность эссе. Оно подчиняется произвольным ассоциациям, руководствуется принципом "Всё наоборот".

Непринужденность повествования. Ориентация на разговорную речь. Но необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона. Язык, употребляемый при написании эссе, должен восприниматься серьезно.

Склонность к парадоксам. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

Внутреннее смысловое единство. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность. Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

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 право 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 самодеятельный».
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?