

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.ДЭ.01.02 Защита прав потребителей и претензионная работа в туризме и гостеприимстве

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.ДЭ.01.02 «Защита прав потребителей и претензионная работа в туризме и гостеприимстве» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	33
7. Методические материалы по освоению дисциплины	39
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	40
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	41

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.01.02 «Защита прав потребителей и претензионная работа в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК-1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	<i>ПК-1.2. 3-1. Знает</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг <i>У-1. Умеет</i> организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часов

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 12 часов лекций;
- 24 часов практических занятий;
- 32 часов самостоятельной работы;
- 4 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.01.02 «Защита прав потребителей и претензионная работа в туризме и гостеприимстве» изучается в 8 семестре
Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации						
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катгэк	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
РАЗДЕЛ 1. Правовые основы защиты прав потребителей в туризме и гостеприимстве															
Тема 1.1	Понятие и структура прав потребителей туристских услуг. Качество туристского продукта.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Последствия обнаружения недостатков туристского продукта и ответственность исполнителя.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Сроки и порядок предъявления требований потребителями туристских услуг. Исковая давность.	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. Претензионная работа и судебная защита прав потребителей															
Тема 2.1	Разрешение проблемных ситуаций потребителей: досудебный порядок и работа с претензиями	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Взаимодействие с контролирующими органами и альтернативное урегулирование споров	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Судебная защита прав потребителей туристских услуг	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад,

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежу- точной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
															ситуационное задание
	Промежуточная аттестация	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	зачет
	Итого	72	12	0	0	24	0	0	0	4	0	0	0	32	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Правовые основы защиты прав потребителей в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Понятие и структура прав потребителей туристских услуг. Качество туристского продукта (ПК-1.2)

Понятие потребителя, исполнителя, изготовителя, продавца в сфере туризма и гостеприимства. Права потребителей, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей»: право на информацию, право на качество, право на безопасность, право на возмещение вреда, право на судебную защиту. Понятие качества туристского продукта. Соответствие продукта договору, обязательным требованиям, целям приобретения. Недостатки туристского продукта: существенные и несущественные недостатки. Особенности применения Закона «О защите прав потребителей» к договорам о реализации туристского продукта.

Тема 1.2. Последствия обнаружения недостатков туристского продукта и ответственность исполнителя (ПК-1.2)

Права потребителя при обнаружении недостатков: соразмерное уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатков, возмещение расходов на устранение недостатков, расторжение договора и возмещение убытков. Ответственность туроператора и турагента за ненадлежащее качество туристского продукта. Понятие неустойки: основания взыскания, размер (1% от цены тура за каждый день просрочки), порядок расчета, ограничения. Компенсация морального вреда: основания, размер, судебная практика. Штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке (50% от присужденной суммы).

Тема 1.3. Сроки и порядок предъявления требований потребителями туристских услуг. Исковая давность. (ПК-1.2)

Сроки обнаружения недостатков туристского продукта. Сроки предъявления требований потребителями: гарантийные сроки, сроки годности, разумные сроки. Порядок предъявления требований: письменная форма, перечень прилагаемых документов, способы направления. Сроки

удовлетворения требований потребителя. Исковая давность по требованиям, связанным с недостатками туристского продукта. Последствия пропуска сроков.

Раздел 2. Претензионная работа и судебная защита прав потребителей

Тема 2.1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей: досудебный порядок и работа с претензиями (ПК-1.2)

Нормативно-правовая база защиты прав потребителей в сфере туризма и гостеприимства, права и обязанности потребителей при обнаружении недостатков туристского продукта, порядок и сроки предъявления претензий к туроператору/турагенту, виды ответственности за нарушение прав потребителей (неустойка, штраф, компенсация морального вреда), алгоритм досудебного урегулирования спора, требования к оформлению и регистрации претензий.

Тема 2.2. Взаимодействие с контролирующими органами и альтернативное урегулирование споров (ПК-1.2).

Роль и полномочия Роспотребнадзора в защите прав потребителей туристских услуг. Порядок обращения потребителя в Роспотребнадзор. Проведение внеплановых проверок туроператоров и турагентов. Административная ответственность за нарушение прав потребителей. Альтернативные способы урегулирования споров: медиация (процедура медиации с участием профессионального медиатора), обращение в общественные организации по защите прав потребителей. Сравнительный анализ эффективности различных способов защиты.

Тема 2.3. Судебная защита прав потребителей туристских услуг (ПК-1.2)

Основания для обращения в суд. Подсудность дел о защите прав потребителей (по выбору истца). Особенности судебного разбирательства по делам о защите прав потребителей: освобождение от уплаты госпошлины, бремя доказывания (презумпция вины исполнителя), возможность взыскания компенсации морального вреда и штрафа. Структура и содержание искового заявления. Сбор доказательственной базы (договор, претензия, ответ на претензию, фото/видео, показания свидетелей, заключения экспертов). Судебная

практика по спорам, связанным с качеством туристского продукта, отказом от тура, форс-мажором, несоответствием отеля заявленной категории.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.01.02 «Защита прав потребителей и претензионная работа в туризме и гостеприимстве» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.ДЭ.01.02 «Защита прав потребителей и претензионная работа в туризме и гостеприимстве» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек)

Тема 1.1. Понятие и структура прав потребителей туристских услуг. Качество туристского продукта (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Кто признается потребителем в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?

Какие основные права потребителей установлены Законом «О защите прав потребителей» (право на информацию, право на качество, право на безопасность, право на возмещение вреда, право на судебную защиту)?

Что понимается под качеством туристского продукта, и каким требованиям оно должно соответствовать?

Что такое недостаток туристского продукта, и каковы критерии разграничения существенных и несущественных недостатков?

Как применяется Закон «О защите прав потребителей» к договорам о реализации туристского продукта?

Какая информация о туристском продукте должна быть доведена до потребителя до заключения договора?

Какова ответственность туроператора и турагента за ненадлежащую информацию о туристском продукте?

Темы докладов

Эволюция законодательства о защите прав потребителей в сфере туризма и гостеприимства.

Сравнительный анализ прав потребителей в российском и зарубежном туристском законодательстве.

Информирование потребителя о туристском продукте: объем, способы, ответственность за недостоверную информацию.

Тема 1.2. Последствия обнаружения недостатков туристского продукта и ответственность исполнителя (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков туристского продукта?

В чем заключается право потребителя на соразмерное уменьшение цены?

В каких случаях потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их устранение?

Каковы основания для расторжения договора и возмещения убытков?

Что такое неустойка, и в каком размере она взыскивается за нарушение прав потребителя?

Как рассчитывается неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя?

Каковы основания и порядок взыскания компенсации морального вреда?

Что такое штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке, и в каком размере он взыскивается?

Типовое ситуационное задание

Турист приобрел тур в отель 5* за 100 000 руб. По прибытии выяснилось, что отель имеет категорию 4*. Турист обратился с требованием о соразмерном уменьшении цены. Туроператор признал нарушение, но выплату не произвел в течение 30 дней.

Задание:

Рассчитать сумму соразмерного уменьшения цены (исходя из разницы в стоимости размещения в отелях 5* и 4* – 30% от стоимости тура).

Рассчитать неустойку за просрочку выплаты (1% за каждый день просрочки, но не более цены тура).

Рассчитать штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований (50% от присужденной суммы).

Сделать вывод о суммарных требованиях туриста.

Темы докладов

Неустойка как способ защиты прав потребителей туристских услуг: порядок расчета и судебная практика.

Компенсация морального вреда в туристских правоотношениях: основания и размер.

Штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке: механизм применения.

Тема 1.3. Сроки и порядок предъявления требований потребителями туристских услуг. Исковая давность.

Вопросы для опроса

Каковы сроки обнаружения недостатков туристского продукта?

Что такое гарантийные сроки и сроки годности в туристской деятельности?

Каков порядок предъявления требований потребителем (письменная форма, перечень прилагаемых документов, способы направления)?

Каковы сроки удовлетворения требований потребителя?

Тема 1.3. Сроки и порядок предъявления требований потребителями туристских услуг. Исковая давность (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каковы сроки обнаружения недостатков туристского продукта?

Что такое гарантийные сроки и сроки годности в туристской деятельности?

Каков порядок предъявления требований потребителем (письменная форма, перечень прилагаемых документов, способы направления)?

Каковы сроки удовлетворения требований потребителя?

Что такое исковая давность, и каков ее общий срок?

Каков специальный срок исковой давности для требований, связанных с недостатками туристского продукта?

Каковы последствия пропуска сроков предъявления требований и исковой давности?

Как исчисляются сроки при направлении претензии по почте?

Типовое ситуационное задание

Турист вернулся из тура 15 июня 2025 года. Недостатки туристского продукта (несоответствие категории отеля заявленной) были обнаружены в первый день пребывания (1 июня 2025 года). Турист направил претензию туроператору 15 марта 2026 года.

Задание:

Определить, соблюден ли туристом срок обнаружения недостатков.

Определить, соблюден ли туристом срок на предъявление претензии.

Определить, истек ли срок исковой давности.

Сделать вывод о возможности защиты прав потребителя в судебном порядке.

Темы докладов

Сроки обнаружения недостатков и предъявления требований в туристской деятельности: анализ законодательства и судебной практики.

Исковая давность по спорам о защите прав потребителей туристских услуг.

Порядок доказывания соблюдения сроков при направлении претензии и искового заявления.

РАЗДЕЛ 2. Претензионная работа и судебная защита прав потребителей

Тема 2.1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей: досудебный порядок и работа с претензиями (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каковы правовые основания возникновения проблемных ситуаций у потребителей туристских услуг?

Что такое претензия, и каковы требования к ее оформлению (форма, содержание, прилагаемые документы)?

Каков порядок регистрации и рассмотрения претензий в туристской организации?

Каковы сроки рассмотрения претензии и ответа на нее?

Какие варианты урегулирования проблемной ситуации могут быть предложены потребителю?

Как составляется мотивированный ответ на претензию (структура, ссылки на нормы права)?

Каковы последствия неудовлетворения претензии потребителя?

Как рассчитывается неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя?

Типовое ситуационное задание

Турист приобрел тур в отель 5* по системе «ультра всё включено» стоимостью 150 000 руб. По прибытии в отель выяснилось, что отель имеет категорию 4*, а система питания – только «всё включено» без премиальных напитков. Турист обратился с письменной претензией к туроператору с требованием о соразмерном уменьшении цены на 40 000 руб.

Задание:

Квалифицировать нарушение (существенное/несущественное) и обосновать ответ.

Составить проект ответа на претензию туриста (письменно), указав:
признание обоснованности претензии;
предложение варианта урегулирования (соразмерное уменьшение цены в размере 30 000 руб.);
сроки и порядок выплаты компенсации.

Рассчитать неустойку, если туроператор не выплатит компенсацию в установленный срок (30 дней просрочки).

Предложить туристу дальнейший алгоритм действий при отказе туроператора.

Темы докладов

Претензионный порядок урегулирования споров в туризме: требования к оформлению, сроки, правовые последствия.

Практика рассмотрения претензий туристов туроператорами: анализ типовых ошибок.

Роль письменных доказательств (договор, претензия, ответ на претензию) в судебной защите прав потребителей.

Тема 2.2. Взаимодействие с контролирующими органами и альтернативное урегулирование споров (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каковы роль и полномочия Роспотребнадзора в защите прав потребителей туристских услуг?

Каков порядок обращения потребителя в Роспотребнадзор (форма обращения, сроки рассмотрения)?

Как проводятся внеплановые проверки туроператоров и турагентов?

Какие виды административной ответственности предусмотрены за нарушение прав потребителей?

Что такое медиация (процедура медиации), и как она применяется в туристских спорах?

Какова роль общественных организаций по защите прав потребителей?

Каковы преимущества и недостатки различных способов урегулирования споров (Роспотребнадзор, медиация, общественные организации)?

Типовое ситуационное задание

Турист обратился к туроператору с претензией о возврате денег за тур, от которого он отказался по болезни. Туроператор проигнорировал претензию (не ответил в установленный срок). Стоимость тура – 80 000 руб.

Задание:

Составить проект обращения в Роспотребнадзор (указать: дату, отправителя, получателя, описание нарушения, требования).

Определить, какие документы необходимо приложить к обращению.

Предложить альтернативный способ урегулирования спора (медиацию) с обоснованием выбора.

Сделать вывод о перспективности каждого способа защиты.

Темы докладов

Роль Роспотребнадзора в защите прав потребителей туристских услуг: полномочия, практика, эффективность.

Медиация как альтернативный способ урегулирования туристских споров.

Общественные организации по защите прав потребителей: правовой статус и практическая деятельность.

Тема 2.3. Судебная защита прав потребителей туристских услуг (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каковы основания для обращения в суд для защиты прав потребителя?

Как определяется подсудность дел о защите прав потребителей (по выбору истца)?

Каковы особенности судебного разбирательства по делам о защите прав потребителей?

Что такое презумпция вины исполнителя, и как она применяется в туристских спорах?

Каков порядок освобождения потребителя от уплаты госпошлины?

Какова структура и содержание искового заявления о защите прав потребителей?

Какие доказательства необходимо собрать для обращения в суд (договор, претензия, ответ на претензию, фото/видео, показания свидетелей, заключения экспертов)?

Какова судебная практика по спорам о качестве туристского продукта, отказе от тура, форс-мажоре, несоответствии отеля заявленной категории?

Типовое ситуационное задание

Турист приобрел тур в Турцию за 120 000 руб. По прибытии отель не соответствовал заявленной категории (вместо 5* предоставлен 3*). Претензия туроператору оставлена без удовлетворения. Турист решил обратиться в суд.

Задание:

Определить подсудность дела (мировой суд или районный суд, по месту нахождения истца или ответчика).

Составить проект искового заявления (указать: наименование суда, истец, ответчик, обстоятельства дела, требования, перечень прилагаемых документов).

Перечислить документы, которые необходимо приложить к исковому заявлению (не менее 5).

Рассчитать общую сумму исковых требований (основное требование, неустойка, компенсация морального вреда, штраф).

Сделать вывод о перспективах судебного разбирательства.

Темы докладов

Особенности судебной защиты прав потребителей туристских услуг: подсудность, бремя доказывания, госпошлина.

Судебная практика по спорам о несоответствии отеля заявленной категории (категория звездности).

Судебная практика по спорам об отказе туриста от тура и удержании фактически понесенных расходов.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля	КТ
-------------	-------------------------	----

	УО/Т	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
100	30	20	20	30

УО – устный опрос;

Т – тестирование;

Д – доклад;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольная точка по разделу.

Критерии оценки устного опроса

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов

Оценка «10-8 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «7-6 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации

приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «5-3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Кто признается потребителем в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?

а) юридическое лицо, приобретающее услуги для предпринимательской деятельности;

б) гражданин, приобретающий услуги исключительно для личных, семейных, домашних нужд;

в) индивидуальный предприниматель, приобретающий услуги для бизнеса;

г) любое лицо, независимо от цели приобретения услуг.

2. Какое право потребителя НЕ установлено Законом «О защите прав потребителей»?

а) право на информацию;

б) право на качество;

в) право на участие в управлении организацией;

г) право на судебную защиту.

3. Недостаток туристского продукта признается существенным, если...

а) он может быть устранен без значительных затрат времени и средств;

б) он делает невозможным использование продукта в соответствии с его назначением;

в) он не влияет на качество услуги;

г) он был обнаружен после окончания путешествия.

4. При обнаружении недостатков туристского продукта потребитель НЕ вправе требовать...

а) соразмерного уменьшения цены;

б) безвозмездного устранения недостатков;

в) увеличения цены тура;

г) расторжения договора и возмещения убытков.

5. Размер неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя составляет...

а) 0,5% от цены тура за каждый день просрочки;

б) 1% от цены тура за каждый день просрочки;

в) 3% от цены тура за каждый день просрочки;

г) 5% от цены тура за каждый день просрочки.

6. Моральный вред в туристских правоотношениях может быть компенсирован...

а) только при причинении физических страданий;

б) при нарушении прав потребителя независимо от физических страданий;

в) никогда не компенсируется;

г) только в уголовном порядке.

7. Штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке составляет...

а) 10% от присужденной судом суммы;

б) 30% от присужденной судом суммы;

в) 50% от присужденной судом суммы;

г) 100% от присужденной судом суммы.

8. Каков общий срок исковой давности для требований, связанных с недостатками туристского продукта?

а) 1 год;

- б) 2 года;
- в) 3 года;
- г) 5 лет.

9. Срок обнаружения недостатков туристского продукта, связанных с качеством услуг, составляет...

- а) 6 месяцев со дня окончания действия договора;
- б) 1 год со дня окончания действия договора;
- в) 2 года со дня окончания действия договора;
- г) 3 месяца со дня окончания действия договора.

10. Гарантийный срок на туристский продукт устанавливается...

- а) законом в фиксированном размере;
- б) договором (если не установлен, то применяется разумный срок);
- в) Роспотребнадзором;
- г) Правительством РФ.

11. При пропуске срока исковой давности потребитель...

- а) утрачивает право на судебную защиту;
- б) может обратиться в суд, но суд откажет в удовлетворении иска;
- в) может обратиться в суд, если докажет уважительность причин пропуска;
- г) может обратиться в суд в любое время без последствий.

12. При направлении претензии по почте срок считается соблюденным...

- а) на дату получения претензии туроператором;
- б) на дату отправки претензии (по почтовому штемпелю);
- в) на дату составления претензии;
- г) на дату подписания претензии туристом.

13. Туроператор обязан удовлетворить требование потребителя о возврате денег за тур, от которого он отказался по уважительной причине, в срок...

- а) 5 дней;
- б) 10 дней;
- в) 20 дней;
- г) 30 дней.

14. Компенсация морального вреда взыскивается с туроператора...

- а) только при наличии вины туроператора;
- б) независимо от вины туроператора;
- в) только при причинении вреда здоровью;
- г) только при отказе от тура.

15. Неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств не может превышать...

- а) сумму основного требования;
- б) половину суммы основного требования;
- в) двойную сумму основного требования;
- г) неустойка не ограничена.

16. При отказе туриста от тура менее чем за 3 дня до вылета туроператор вправе удержать...

- а) всю стоимость тура;
- б) только фактически понесенные расходы;
- в) 50% стоимости тура;
- г) комиссию турагента.

17. Какое требование потребителя подлежит удовлетворению в первую очередь при недостатках туристского продукта?

- а) расторжение договора;
- б) соразмерное уменьшение цены;
- в) любое требование по выбору потребителя;
- г) безвозмездное устранение недостатков.

18. Потребитель вправе отказаться от тура в любое время до его начала...

- а) верно;
- б) неверно;
- в) только при наличии уважительной причины;
- г) только с согласия туроператора.

19. Документом, подтверждающим факт оказания услуги ненадлежащего качества, может являться...

- а) акт об обнаружении недостатков;
- б) только заключение эксперта;

в) только показания свидетелей;

г) устное заявление туриста.

20. Срок рассмотрения претензии туроператором составляет...

а) 5 дней;

б) 10 дней;

в) 20 дней;

г) 30 дней.

Часть 2. Установите соответствие:

Задание 21. Установите соответствие между правом потребителя и его содержанием:

Право потребителя	Содержание
А. Право на информацию	1. Возможность обратиться в суд за защитой нарушенных прав
Б. Право на качество	2. Получение полной и достоверной информации о туристском продукте до заключения договора
В. Право на безопасность	3. Получение услуги, соответствующей договору, обязательным требованиям, целям приобретения
Г. Право на возмещение вреда	4. Услуга не должна представлять угрозу жизни, здоровью, имуществу
Д. Право на судебную защиту	5. Возмещение убытков, компенсация морального вреда при нарушении прав

Ответ: А — ____, Б — ____, В — ____, Г — ____, Д — ____.

Часть 3. Установите правильную последовательность:

Задание 22. Установите правильную последовательность действий потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта:

Обращение в суд с исковым заявлением

Обращение в Роспотребнадзор с жалобой

Обнаружение недостатков во время путешествия

Направление письменной претензии туроператору

Фиксация недостатков (фото, видео, акты, показания свидетелей)

Ответ: ____ → ____ → ____ → ____ → ____

Типовые тестовые задания по разделу 2

Часть 1. Выберите один правильный вариант ответа

1. Какой срок установлен для письменного ответа на претензию туриста?

- а) 5 дней;
- б) 10 дней;
- в) 20 дней;
- г) 30 дней.

2. Существенным признается нарушение договора, которое...

- а) влечет для другой стороны незначительный ущерб;
- б) влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать;
- в) не влечет никаких последствий;
- г) может быть устранено в течение 1 дня.

3. Какая организация уполномочена рассматривать споры между туроператором и туристом в досудебном порядке (альтернатива суду)?

- а) Ростуризм;
- б) Роспотребнадзор;
- в) Торгово-промышленная палата;
- г) Министерство культуры.

4. Претензионный порядок урегулирования спора означает...

- а) немедленное обращение в суд;
- б) обязательное досудебное обращение с письменной претензией;
- в) устное обращение к туроператору;
- г) обращение в средства массовой информации.

5. Если туроператор не ответил на претензию туриста в установленный срок, турист вправе...

- а) только ждать ответа дальше;
- б) обратиться в суд;
- в) требовать двойную компенсацию;
- г) обратиться в полицию.

6. Что из перечисленного относится к фактически понесенным расходам туроператора?

- а) недополученная прибыль;
- б) штрафы туроператора перед партнерами, подтвержденные документами;
- в) возможные будущие расходы;
- г) предполагаемая комиссия.

7. При обнаружении недостатков туристского продукта во время путешествия турист вправе потребовать...

- а) только продолжения путешествия без изменений;
- б) устранения недостатков, соразмерного уменьшения цены, возмещения расходов;
- в) только возврата в отель;
- г) только письменных извинений.

8. Какой срок исковой давности установлен для требований, связанных с ненадлежащим качеством туристского продукта?

- а) 1 год;
- б) 2 года;
- в) 3 года;
- г) 5 лет.

9. Что из перечисленного является основанием для одностороннего отказа туриста от договора без штрафных санкций?

- а) изменение личных планов;
- б) существенное изменение обстоятельств (приостановление авиасообщения);
- в) болезнь родственника без подтверждения;
- г) покупка более дешевого тура у другого оператора.

10. При заселении в отель, не соответствующий заявленной категории, турист вправе...

- а) требовать переселения в отель той же категории за счет туроператора;
- б) терпеть неудобства;
- в) требовать только денежную компенсацию после возвращения;
- г) отказаться от тура и вернуться домой за свой счет.

11. Документом, подтверждающим оплату тура и право на получение услуг, является...

- а) договор;
- б) ваучер (voucher);
- в) паспорт;
- г) заграничный паспорт.

12. При отказе туроператора от добровольного удовлетворения требований туриста в досудебном порядке суд взыскивает с туроператора...

- а) только сумму основного требования;
- б) сумму основного требования и штраф в размере 50% от присужденной суммы;
- в) двойную сумму основного требования;
- г) тройную сумму основного требования.

13. Что из перечисленного является обязанностью туроператора при наступлении форс-мажора?

- а) немедленно уведомить туриста;
- б) предложить альтернативный тур;
- в) выплатить неустойку;
- г) предоставить бесплатный трансфер.

14. Какая организация вправе проводить внеплановые проверки туроператоров по жалобам потребителей?

- а) Ростуризм;
- б) Роспотребнадзор;
- в) Торгово-промышленная палата;
- г) Министерство культуры.

15. Медиация – это...

- а) судебное разбирательство;
- б) процедура урегулирования спора с участием независимого посредника (медиатора);
- в) административное расследование;
- г) уголовное преследование.

16. При обращении в суд с иском о защите прав потребителей истец...

- а) уплачивает госпошлину в полном размере;
- б) освобождается от уплаты госпошлины;
- в) уплачивает госпошлину в размере 50%;
- г) уплачивает госпошлину в размере 10%.

17. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за недостатки туристского продукта, лежит на...

- а) туристе;
- б) туроператоре;
- в) Роспотребнадзоре;
- г) суде.

18. Штраф за отказ от тура менее чем за 72 часа до вылета в стандартном договоре обычно составляет...

- а) 10% от стоимости;
- б) 25% от стоимости;
- в) 50% от стоимости;
- г) 100% от стоимости (фактические расходы).

19. Роспотребнадзор в защиту прав туристов-потребителей вправе...

- а) только давать консультации;
- б) проводить проверки и направлять иски в суд;
- в) назначать уголовное наказание;
- г) устанавливать цены на туры.

20. Какое утверждение о форс-мажоре верно?

- а) форс-мажор освобождает стороны от исполнения обязательств полностью;
- б) форс-мажор освобождает от ответственности за неисполнение обязательств, вызванных этими обстоятельствами;
- в) форс-мажор не имеет юридического значения;
- г) форс-мажор влечет уголовную ответственность.

Часть 2. Установите соответствие :

Задание 21. Установите соответствие между способом защиты прав потребителей и его характеристикой:

Способ защиты	Характеристика
А. Претензионный порядок	1. Обращение в контролирующий орган для проведения проверки
Б. Обращение в Роспотребнадзор	2. Принудительное исполнение требований через суд
В. Медиация	3. Письменное обращение к туроператору до суда
Г. Судебный порядок	4. Урегулирование спора с участием независимого посредника
Д. Общественные организации	5. Консультационная и информационная поддержка потребителей

Ответ: А — ____, Б — ____, В — ____, Г — ____, Д — ____.

Часть 3. Установите правильную последовательность:

Задание 22. Установите правильную последовательность этапов судебного разбирательства по иску потребителя:

Вынесение решения судом

Подготовка и подача искового заявления

Сбор доказательственной базы

Апелляционное обжалование (при необходимости)

Судебное заседание и исследование доказательств

Ответ: ____ → ____ → ____ → ____ → ____

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме *зачета* в письменной форме.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания.

Пример типовых заданий для зачета

Задание 1. Охарактеризуйте права потребителя туристских услуг, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» (право на информацию, право на качество, право на безопасность, право на возмещение вреда, право на судебную защиту). Раскройте содержание каждого права и приведите примеры их реализации в туристской деятельности.

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Кто признается потребителем в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»?

а) юридическое лицо, приобретающее услуги для предпринимательской деятельности;

б) гражданин, приобретающий услуги исключительно для личных, семейных, домашних нужд;

в) индивидуальный предприниматель, приобретающий услуги для бизнеса;

г) любое лицо, независимо от цели приобретения услуг.

2. Какое право потребителя НЕ установлено Законом «О защите прав потребителей»?

а) право на информацию;

б) право на качество;

в) право на участие в управлении организацией;

г) право на судебную защиту.

3. Размер неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя составляет...

а) 0,5% от цены тура за каждый день просрочки;

б) 1% от цены тура за каждый день просрочки;

в) 3% от цены тура за каждый день просрочки;

г) 5% от цены тура за каждый день просрочки.

4. Штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке составляет...

а) 10% от присужденной судом суммы;

б) 30% от присужденной судом суммы;

в) 50% от присужденной судом суммы;

г) 100% от присужденной судом суммы.

5. Каков общий срок исковой давности для требований, связанных с недостатками туристского продукта?

а) 1 год;

б) 2 года;

в) 3 года;

г) 5 лет.

Задание 3. Решите задачу, сделайте обоснованный вывод

Турист приобрел тур в Египет (отель 5*, питание «ультра всё включено», размещение в номере с видом на море) за 2 недели до вылета. Стоимость тура – 150 000 руб.

По прибытии в отель выяснилось, что:

отель имеет категорию 4* (не соответствует заявленной 5*);

система питания – только «всё включено» без премиальных напитков и дополнительных услуг (не соответствует заявленной «ультра всё включено»);

номер предоставлен с видом на стройку (не соответствует заявленному виду на море).

Турист обратился с письменной претензией к туроператору с требованием о соразмерном уменьшении цены на 50 000 руб. (в связи с несоответствием качества).

Туроператор признал нарушение, но согласился уменьшить цену только на 20 000 руб. и предложил подписать соглашение о компенсации. Турист отказался. Прошло 45 дней с момента получения претензии, туроператор выплату не произвел.

Требуется:

Квалифицировать нарушение договорных обязательств со стороны туроператора (существенное/несущественное). Обосновать ответ.

Рассчитать сумму неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя (1% от цены тура за каждый день просрочки, но не более цены тура). Исходные данные: цена тура – 150 000 руб.; период просрочки – 45 дней.

Рассчитать штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке (50% от суммы, присужденной судом). Предположить, что суд удовлетворит требование о соразмерном уменьшении цены в размере 50 000 руб., а также требование о неустойке в полном объеме.

Предложить туристу алгоритм дальнейших действий (не менее 4 шагов).

Сделать обоснованный вывод о перспективах судебного разбирательства.

6.3. Критерии и шкала оценивания

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е.	1-59

обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	
---	--

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации *по дисциплине* (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

Афанасьева, С. А. Договорные обязательства в туризме и гостиничной деятельности : учебное пособие / С. А. Афанасьева. – Москва ; Саратов : Саратовский источник, 2025. – 112 с. – ISBN 978-5-6053910-8-1.

Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 108 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18434-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516222> (дата обращения: 24.04.2026).

Писаревский, Е. Л. Правовое обеспечение туристской деятельности : учебник для вузов / Е. Л. Писаревский. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 300 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15567-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540411> (дата обращения: 24.04.2026).

8.2. Дополнительная литература

Бородин, В. В. Анализ социально-экономической эффективности туризма : учебное пособие / В. В. Бородин. – Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2012. – 230 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-369-01166-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/391779> (дата обращения: 24.04.2026).

Куприянова, Л. М. Экономический анализ. Практикум : учебное пособие / Л. М. Куприянова, Е. В. Никифорова, О. В. Шнайдер. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 172 с. – ISBN 978-5-16-015802-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2080756> (дата обращения: 24.04.2026).

Сергиенко, С. Ю. Вознаграждение турагента: анализ правовых норм и практического применения / С. Ю. Сергиенко // Туризм: право и экономика. –

2025. – № 4. – С. 18–22. – Текст : электронный // КонсультантПлюс [сайт]. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 04.03.2026). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей : утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием

мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».