

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Владимирович  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 25.09.2023 17:00:59  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

*(Handwritten signature)*  
08 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)  
**Государственное регулирование сервисной деятельности**

Направление подготовки  
43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)  
Социально-культурный сервис

Для студентов 3 курса,  
очная форма обучения

Составитель: Винник А.В.

Тверь, 2022

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: формирование навыков работы с действующими нормативными актами, регулирующими отношения в сфере сервиса.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства,
- обязательный обязательного минимум знаний о субъектах предпринимательского права, правовой защите предпринимательства, трудовых правоотношениях в сфере сервиса, правах и обязанностях исполнителей услуг в сервисной деятельности

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Государственное регулирование сервисной деятельности» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Правоведение».

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 34 часов, практические занятия 17 часов.

**самостоятельная работа:** 57 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг	2.3 Планирует реализацию задач в зоне

<p>задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>ОПК – 6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм</p> <p>6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p> <p>6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации по предоставлении услуг</p>
---	--

**5. Форма промежуточной аттестации семестр прохождения зачет, 5 семестр**

**6. Язык преподавания русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Наименование разделов и тем	Всего	Контактная работа		
		Лекции	Практич. работы	Самост. работы

Цели и задачи правового обеспечения сервисной деятельности	5	2	1	2
Право в системе нормативного регулирования	4	2		2
Правовой статус государственных органов по регулированию сервисной деятельности в России.	4	2		2
Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность.	8	2	2	4
Актуальные проблемы законодательства в сфере сервиса.	4	2		2
Правовые основы лицензирования, стандартизации и сертификации в сервисной деятельности.	4	2		2
Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.	4	2		2
Государственная регистрация организации и индивидуального предпринимателя.	4	2		2

Налогообложение и регулирование валютно-финансовых операций в сфере сервисной деятельности.	4	2		2
Правовое регулирование кадрового обеспечения деятельности предприятий сервиса.	6	2	2	2
Правовое регулирование трудовых отношений в сервисной деятельности.	12	2	2	8
Характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.	24	6	6	12
Юридическая ответственность за правонарушения в сервисной деятельности.	8	2	2	4
Правоохранительные органы как субъект защиты прав потребителя.	8	2	2	4
Нормативное регулирование сервисной деятельности на региональном уровне.	9	2		7
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>57</b>

### **III. Образовательные технологии**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
История России и всеобщая история: предмет изучения	Лекция	Традиционная лекция
Цели и задачи правового обеспечения сервисной деятельности	Семинарское занятие	Метод «малых групп»
Право в системе нормативного регулирувания	Лекция	Лекция-визуализация
Правовой статус государственных органов по регулируванию сервисной деятельности в России.	Лекция	Традиционная лекция
Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность.	Семинарское занятие	Метод «малых групп»

Актуальные проблемы законодательства в сфере сервиса.	Семинарское занятие	Метод «малых групп»
Правовые основы лицензирования, стандартизации и сертификации в сервисной деятельности.	Лекция	Традиционная лекция
Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.	Семинарское занятие	коллоквиум
Государственная регистрация организации и индивидуального предпринимателя.	Лекция	Проблемная лекция

<p>Налогообложение и регулирование валютно-финансовых операций в сфере сервисной деятельности.</p>	<p>Семинарское занятие</p>	<p>Метод «малых групп»</p>
<p>Правовое регулирование кадрового обеспечения деятельности предприятий сервиса.</p>	<p>Семинарское занятие</p>	<p>Метод «малых групп»</p>
<p>Правовое регулирование трудовых отношений в сервисной деятельности.</p>	<p>Семинарское занятие</p>	<p>Метод «малых групп»</p>
<p>Характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях.</p>	<p>Лекция Семинарское занятие</p>	<p>Проблемная лекция Метод малых групп</p>



Юридическая ответственность за правонарушения в сервисной деятельности.	Лекция	Проблемная лекция
Правоохранительные органы как субъект защиты прав потребителя.	Семинарское занятие	Метод «малых групп»
Нормативное регулирование сервисной деятельности на региональном уровне.	Семинарское занятие	Метод «малых групп»

#### IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

##### 1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции:

<b>Этап формирования компетенции, в котором участвует</b>	<b>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3</b>	<b>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</b>
---	--	---

дисциплина	примера)	
<p>Начальны й</p> <p><b>владеть</b></p>	<p><b>Пример 1.</b> Электронная презентация по теме «Организационные формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса»</p> <p><b>Пример 2.</b> Электронная презентация по теме «Защита прав потребителя в сервисных отношениях»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Лаконичность названия презентации и отдельных слайдов</li> <li>• Соответствие заголовка содержанию</li> <li>• Приоритет визуальных средств (фото, графики, схемы, диаграммы)</li> <li>• Кегль не менее 24</li> <li>• Фон, не мешающий восприятию текста</li> </ul>
<p>промежут очный <b>владеть</b></p>	<p><b>Пример 1.</b> Контрольная работа «Туристские формальности»</p> <p><b>Пример 2.</b> Контрольная работа «Безопасность в туризме»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ приведено три причинно-следственные связи, отсутствуют фактические ошибки – 4 балла.</li> <li>▪ приведена одна-две причинно-следственные связи, отсутствуют фактические ошибки – 3 балла;</li> <li>▪ приведена одна-две причинно-следственные связи недостаточно аргументации и/или допущены фактические ошибки – 2 балла;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ приведена одна-две причинно-следственные связи без аргументации и/или допущены фактические ошибки – 1 балл;</li> <li>▪ не в состоянии продемонстрировать причинно-следственные связи – 0 баллов.</li> </ul>
<p>заключите льный владеть</p>	<p><b>Пример 1.</b> Эссе на тему «Сравнительная характеристика правил въезда –выезда туристов в иностранные страны»</p> <p><b>Пример 2.</b> Эссе на тему «Общее и особенное в системе лицензирования видов сервисной деятельности»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ приведено три положения, аргументировано обосновывающих авторскую позицию, отсутствуют фактические ошибки – 4 балла.</li> <li>▪ приведено одно-два положения, аргументировано обосновывающих авторскую позицию, отсутствуют фактические ошибки – 3 балла;</li> <li>▪ приведено одно-два положения, недостаточно аргументации и/или допущены фактические ошибки – 2 балла;</li> <li>▪ приведено одно положение без аргументации и/или допущены фактические ошибки – 1 балл;</li> <li>▪ не в состоянии продемонстрировать ни одно положение – 0 баллов.</li> </ul>
<p>Начальны й уметь</p>	<p><b>Пример 1.</b> Тема семинарского занятия: «Правовое</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2</li> </ul>

	<p>регулирование оказания услуг по организации перевозок различными видами транспорта»</p> <p><b>Пример 2.</b></p> <p>Тема семинарского занятия: «Нормативная база организации питания туристов»</p>	<p>балла</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл</li> <li>• Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</li> <li>• Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</li> <li>• Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</li> <li>• Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа – 2 балла</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое</li> </ul>
--	--	---

		<p>количество неоправданных пауз – 1 балл</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов</li> <li>• Речевых и лексико-грамматических ошибок нет</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ИЛИ</b></p> <p>Допущена одна речевая или лексико-грамматическая ошибка – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Допущено несколько речевых ошибок, не мешающих пониманию смысла или грамматических ошибок элементарного уровня – 1 балл</li> <li>• Допущены многочисленные речевые ошибки, затрудняющие понимание смысла сказанного</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>ИЛИ</b></p> <p>правила орфографии и пунктуации не соблюдены – 0 баллов</p>
<p>промежут очный уметь</p>	<p><b>Пример 1.</b> Практическое занятие: «Конфликтная зона клиента и предприятия сервиса»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ приведено три положения, аргументировано обосновывающих авторскую позицию, отсутствуют фактические ошибки – 4 балла.</li> <li>▪ приведено одно-два положения, аргументировано</li> </ul>

	<p style="text-align: center;"><b>Пример 2.</b></p> <p>Практическое занятие: «Административная ответственность в сфере сервиса»</p>	<p>обосновывающих авторскую позицию, отсутствуют фактические ошибки – 3 балла;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ приведено одно-два положения, недостаточно аргументации и/или допущены фактические ошибки – 2 балла;</li> <li>▪ приведено одно положение без аргументации и/или допущены фактические ошибки – 1 балл;</li> <li>▪ не в состоянии продемонстрировать ни одно положение – 0 баллов.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Заключительный <b>уметь</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Пример 1.</b></p> <p>Практическое задание: решение ситуационной задачи</p> <p style="text-align: center;">Московская туристская фирма «Вектор-М» продает авиабилеты и занимается авиаперевозками. Имеет свой самолет, поэтому туры достаточно дешевы. Но при этом фирма абсолютно безответственно</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ приведено три положения, аргументировано обосновывающих авторскую позицию, отсутствуют фактические ошибки – 4 балла.</li> <li>▪ приведено одно-два положения, аргументировано обосновывающих авторскую позицию, отсутствуют фактические ошибки – 3 балла;</li> <li>▪ приведено одно-два положения, недостаточно аргументации и/или допущены фактические ошибки – 2 балла;</li> <li>▪ приведено одно положение без аргументации и/или допущены</li> </ul>

	<p>относится ко времени вылета и прилета. Вылет в Италию задержали на 3,5 часа, а прилет из Италии в Москву на 8 часов. Чартер в Таиланд сначала был отложен на 2 часа, затем на 1 час, потом перенесен на следующий день. В итоге, через сутки после того, как самолет должен был вылететь, официально сообщили об отмене рейса.</p> <p>На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в каждом из этих случаев?</p> <p><b>Пример 2.</b></p> <p>Практическое задание: решение ситуационной задачи</p> <p>Туристская группа отправляется</p>	<p>фактические ошибки – 1 балл;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ не в состоянии продемонстрировать ни одно положение – 0 баллов.</li></ul>
--	---	---

	<p>в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиационный маршрут начинается во Владивостоке и предусматривает пересадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена задержка рейса на четыре часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется один раз в сутки.</p> <p>Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?</p>	
<p>Начальны й  знать</p>	<p><b>Пример 1.</b> <b>Тест:</b> Закон об основах туристской деятельности называет следующие</p>	<p>Правильно выбран вариант ответа – 1 балл</p>



	<p>виды туризма</p> <p>а) въездной б) выездной в) самодеятельный г) деловой</p> <p><b>Пример 2.</b></p> <p>Тест:</p> <p>Высшую, по отношению к остальным, юридическую силу имеет в РФ</p> <p>а) конституция РФ б) Федеральный закон РФ в) указ Президента РФ г) международный договор РФ</p>	
<p>промежут очный <b>знать</b></p>	<p><b>Пример 1.</b></p> <p>Тест: Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются внезапно возникшие</p> <p>а) эпидемии б) природные катастрофы в) поломки</p>	<p>Вписан верный ответ – 1 балл</p>

	<p>транспортных средств г) военные действия</p> <p><b>Пример 2.</b></p> <p>Тест: Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются внезапно возникшие</p> <p>а) эпидемии б) природные катастрофы в) поломки транспортных средств г) военные действия</p>	
<p>заключите льный знать</p>	<p><b>Пример 1.</b></p> <p>Тест: Финансовые претензии туриста к фирме регулируются</p> <p>а) Законом о защите прав потребителя б) Законом об основах туристкой деятельности в) Гражданским кодексом г) Административным кодексом</p>	<p>Правильно выбран вариант ответа – 1 балл</p>

	<p><b>Пример 2.</b></p> <p>Тест. Вакцинация туристов относится к сфере</p> <p>а) договорных отношений б) внедоговорных отношений в) страхования г) пограничных формальностей</p>	
--	--	--

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Правовая регламентация трудовой деятельности в туристских фирмах.
2. Гражданско-правовые отношения в сфере туризма.
3. Субъекты гражданско-правовых отношений в сфере туризма.
4. Гражданско-правовые договора. Совокупность применяемых в туризме договоров.
5. Посреднический контракт на продажу путешествия.
6. Правовое регулирование гостиничных контрактов.
7. Нормативно-правовую базу договорной деятельности турфирмы
8. Правовые аспекты реализация туристского продукта.
9. Заключение предварительного договора об оказании услуг.
10. Договор присоединения. Существенные условия договора на туристское обслуживание.
11. Существенные изменения обстоятельств как причина изменения или расторжения договора на туристское обслуживание.
12. Туристская путевка. Формы туристской путевки.

13. Информационный лист (памятка туристу).
14. Законодательство о защите прав потребителей.
15. Права потребителей при оказании туристических услуг.
16. Судебная защита прав потребителей.
17. Юридическая ответственность за правонарушения в предпринимательской деятельности туристской организации.
18. Гражданско-правовая ответственность.
19. Обеспечение исполнения обязательств в гражданско-правовых отношениях.
20. Административное правонарушение и ответственность за его совершение. Административная ответственность за налоговые правонарушения.
21. Уголовная ответственность за преступления в сфере экономической деятельности.
22. Правоохранительные органы как субъект защиты прав туриста и турфирмы.
23. Страхование в сервисе
24. Правовое регулирование перевозок туристов воздушным транспортом.
25. Правовое регулирование услуг морского транспорта в сфере туризма и международных путешествий.
26. Правовое регулирование пассажирских перевозок по рекам.
27. Правовое регулирование перевозок туристов автотранспортом.
28. Правовые формы реализации услуг железнодорожного транспорта в сфере туризма.
29. Правовое регулирование оказания услуг по организации проживания туристов.
30. Организация гостиничного сервиса. Порядок заключения и правовое регулирование договоров о возмездном предоставлении услуг. Оплата услуг.

31. Правовое регулирование оказания услуг по организации питания туристов.
32. Правовое регулирование оказания услуг по организации оздоровительных, спортивных, развлекательных, познавательных, экскурсионных мероприятий.
33. Понятие, содержание и особенности туристских формальностей.

#### **V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Обязательная литература:

1. Манюхин И. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. С. Манюхин; И.С. Манюхин. - Сервисная деятельность. - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 64 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-9585-0584-5. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
2. Братановский С. Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - ISBN 978-5-4475-0431-1. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972>

Дополнительная литература

1. Сервисная деятельность. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0. - Электронный ресурс. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

*Лицензионное программное обеспечение*

Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

MicrosoftOffice профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjVieww 2.0.2 бесплатно

Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

***Свободно распространяемое программное обеспечение***

***Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

- БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>

- БД Web of Science

[http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=)

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.lanbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

– АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

*Методические рекомендации по подготовке электронной презентации*

Цель использования метода электронной презентации: 1) формирование навыков поиска, анализа, отбора и систематизации материалов по заданной теме, 2) демонстрация способностей организации доклада с использованием современных информационных технологий.

Электронная презентация – электронный документ, подготовленный в PowerPoint, предназначенный для демонстрации проделанной работы или представления к обсуждению какого-либо проекта. Целью любой презентации является визуальное представление замысла автора с использованием таблиц, диаграмм, схем, рисунков.

Структура презентации:

- Титульный слайд содержит название работы (доклада) и имена авторов. Эти элементы обычно выделяются более крупным шрифтом, чем основной текст презентации. Также на первый слайд целесообразно поместить логотип учреждения, от лица которого делается презентация. В качестве изображения (иногда фона) первого слайда можно использовать рисунок или фотографию, имеющую непосредственное отношение к теме презентации.
- План презентации очерчивает круг вопросов, о которых пойдет речь в презентации. Во введении определяется актуальность темы, дается характеристика направления исследования.
- Основная часть. В данной части формулируются задачи, которые предстоит разрешить в процессе работы с презентацией. Рассматриваются варианты решения поставленных задач. Это должна быть не сама содержательная информация, но пояснения к ней – рисунки, схемы, основные тезисы, которые могут записать слушатели. Содержательную информацию должен излагать докладчик.
- Заключение (выводы). В заключении кратко, в 3-5 тезисах, излагаются основные результаты представленной работы.

Требования к оформлению презентации:

Средний расчет времени, необходимого на презентацию, ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Необходимо использовать максимальное пространство слайда (экрана) – например, увеличив рисунки. По возможности следует использовать верхние  $\frac{3}{4}$  площади слайда, т.к. с последних рядов нижняя часть экрана обычно не видна. Дизайн должен быть простым и лаконичным.

Все заголовки должны быть выполнены в едином стиле (цвет, шрифт, размер, начертание, расположение). Текст слайда для заголовков должен быть размером 24-32 пунктов. Точку в конце заголовка ставить не нужно. Между предложениями в заголовке точку нужно ставить. Не следует писать длинные заголовки.

Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные пропорциональные шрифты без засечек, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Calibri и т.д. В одной презентации допускается использовать не более 2-3 различных шрифтов. Размер шрифта для информационного текста 20-24 пункта.

Для презентации изначально необходимо подобрать цветовую гамму: обычно это три-пять цветов, среди которых могут быть как теплые, так и холодные. Любой из этих цветов должен хорошо читаться на выбранном ранее фоне. Выделение различными цветами слов в составе заголовка или абзаца основного текста допускается только с целью акцентирования на них внимания: например, если вводится новый термин или приводятся важные численные значения. Основной текст рекомендуется набирать нейтральным цветом – предпочтительно, черным. Следует избегать использования текста, графики и фона одного цвета, со сходной насыщенностью цвета и одинаковой яркости. Необходимо поддерживать высокий контраст. Не стоит перегружать фон графическими элементами. Подчеркивание категорически не рекомендуется к использованию.

Не следует использовать текст на слайде как часть речи докладчика; лучше поместить туда важные тезисы. Не надо переписывать презентацию в



доклад. Демонстрация презентации – это вспомогательный инструмент, иллюстрирующий речь докладчика. Следует сокращать предложения (в разумных пределах). Чем меньше фраза, тем она быстрее усваивается. Способы сокращений: удаление слов, без которых смысл не потеряется; замена слов на более краткие; использование аббревиатур; использование символов вместо слов (\$ – доллар, % – процент).

Текст на слайдах форматируется по ширине. Для лучшей компоновки текста на слайде целесообразно использовать функции, предлагаемые в среде MicrosoftPowerPoint: интервалы, линейка и др. Элементы списка отделяются точкой с запятой. В конце обязательно ставится точка. Следует заметить, что после двоеточия все элементы списка пишутся с маленькой буквы. Если список начинается сразу, то первый элемент записывается с большой буквы, далее – маленькими.

Обязательно необходимо иллюстрировать презентацию рисунками, фотографиями, наглядными схемами, графиками и диаграммами. Изображению всегда следует придавать как можно больший размер с обязательным сохранением необходимого уровня качества; если это возможно, иллюстрации стоит распределить по нескольким слайдам, нежели размещать их на одном, но в уменьшенном виде. Изображение должно занимать не более 60% слайда. Иллюстрации должны быть подписаны таким же шрифтом, как и для основного текста. У диаграмм и таблиц тоже должно быть название или таким названием может служить заголовок слайда. Диаграмма или таблица должна занимать на слайде место, достаточное для того, чтобы она была максимально хорошо видна и читаема, линии и подписи должны быть хорошо видны.

#### *Методические рекомендации по подготовке доклада*

При подготовке доклада необходимо руководствоваться следующими правилами:

Структура работы предполагает введение, основную часть и заключение. Во введение следует обосновать актуальность исследования, цель и задачи работы, дать краткий обзор источников по проблеме, осветить основные методы, используемые при подготовке работы.

Основная часть доклада может состоять из нескольких смысловых разделов, которые должны освещать отдельные задачи, поставленные к исследованию.

В заключении должны содержаться общие выводы автора, содержащие основной ответ на цель исследования, аргументированный выводами по исследовательским задачам. Главная цель заключения - подведение итогов всей работы.

Анализ доклада. Доклад обсуждается и оценивается студентами на семинарском занятии. Критерии оценки:

1. Актуальность темы.
2. Содержательность, глубина, полнота и конкретность освещения темы.
3. Способность автора аргументировано решить поставленные задачи, формулировать выводы.
4. Доступность представляемого материала, логичность изложения.
5. Наличие иллюстративного материала.

### *Методические рекомендации по подготовке реферата*

Выбрав тему реферата и изучив литературу, необходимо сформулировать цель работы и составить план реферата. Цель – это осознаваемый образ предвосхищаемого результата. Возможно, формулировка цели в ходе работы будет

меняться, но изначально следует ее обозначить, чтобы ориентироваться на нее в ходе исследования. Определяясь с целью дальнейшей работы, параллельно надо думать над составлением плана: необходимо четко соотносить цель и план работы.

Правильно построенный план реферата служит организующим началом в работе

студента, помогает систематизировать материал, обеспечивает последовательность его изложения. Работу над планом реферата необходимо начать еще на этапе изучения литературы. План – это точный и краткий перечень положений в том порядке, как они будут расположены в реферате, этапы раскрытия темы. Можно выделить два основных принципа построения плана работы: хронологический и проблемный. Первый предполагает рассмотрение того или иного явления в его историческом развитии (от прошлого – к настоящему); второй – изучение нескольких явлений (проблем) и связей между ними. Возможно сочетание обоих подходов с применением проблемно-хронологического принципа раскрытия темы.

Структура реферата включает в себя следующие элементы: титульный лист; оглавление; введение; основная часть; заключение; список литературы и источников; приложение.

Титульный лист – это информация о выходных данных вашей работы.

Вверху указывается полное наименование министерства и учебного заведения. В среднем поле указывается название темы реферата без слова «тема» и кавычек.

Ниже по центру заголовка, указывается вид работы и учебная дисциплина.

Еще ниже, ближе к правому краю титульного листа, указывается ФИО студента, группа. Еще ниже — ФИО и должность руководителя. В нижнем поле указывается город и год выполнения работы (без слова «год»).

Рекомендуется фамилию, имя и отчество студента и научного руководителя писать

полностью. Титульный лист не нумеруется, но считается первой страницей. В оглавлении последовательно излагаются названия пунктов реферата с указанием страницы, с которой начинается каждый пункт. Оглавление тоже не нумеруется, хотя засчитывается как вторая страница работы.

Введение – это описание научного аппарата. В введении описывается актуальность темы, цель реферирования, предмет и методы исследования.

Объем «Введения» - примерно 1/10 от всей работы, конкретного текста реферата. Его место – сразу после «Оглавления» перед основной частью.

Основная часть – это условное название описания всего реферата.

В основной части раскрывается содержание темы. Содержание должно быть построено логично и доказательно. Каждая глава и параграф должны быть взаимосвязаны и являться логическим продолжением предыдущего. В этой части могут быть представлены рисунки, иллюстрации, схемы, таблицы, графики, фотографии и т.д. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу – обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал. Обязательным являются не только подбор, структурирование, изложение и критический анализ материала по теме, но и выявление собственного мнения учащегося, сформированного в процессе работы над темой. Для написания основной части составляется план текста как перечень основных положений, которые предстоит раскрыть.

Построение основной части реферата зависит от его объема, специфики содержания и поставленной цели. Чаще всего реферат не имеет глав, а только параграфы. Иногда вообще никакого деления на части нет, он выполняется как целостная работа, но с внутренней логикой изложения содержания.

Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении. Его объем определяется характером работы. По стилю написания заключение должно быть лаконичным, четким, логичным и убедительным.

После заключения следует список источников и литературы. В него включаются все материалы, которые были использованы при выполнении работы. Количество наименований литературы, внесенной в список – не менее 5 работ. Вся литература оформляется в строго алфавитном порядке, по первой букве автора работы, наименования документа или коллективного труда. Каждой работе присваивается свой порядковый номер, и затем на него делаются ссылки в тексте работы при цитировании.

В приложение выносятся только те материалы, на которые существуют ссылки в основном тексте. Связь этих частей работы обязательна. Приложения могут содержать документы, иллюстрации, таблицы, схемы и др.

## **ТЕМА Государственная регистрация туристской организации и индивидуального предпринимателя**

### **План занятия**

1. Нормативная база государственной регистрации
2. Документы, необходимые для государственной регистрации турпредприятия.
3. Единый государственный реестр юридических лиц.

Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей.

### **Рекомендуемая литература**

Анохин В. С. Предпринимательское право: Учебник. - М.: Гуманитарный издательский центр «ВЛАДОС», 2002.

Волошин Н. И. Правовое регулирование в туризме. — М., 2004.

Зорин И. В., Квартальное В. А. Энциклопедия туризма. - М.: Финансы и статистика, 2000.

Квартальнов В. А. Теория и практика туризма: Учебник. -М.: Финансы и статистика, 2003.

Лебедева Е. И. Гражданско-правовое регулирование предпринимательской деятельности: Учеб. пособие. - М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2002.

Теория и практика деятельности туристских фирм: Учеб. пособие для вузов. - М.: Мастерство, 2002.

## **ТЕМА Правовые аспекты взаимодействия клиента и турпредприятия**

### **План занятия**

1. Реализация туристского продукта.

2. Правовая сторона заключения письменного договора между клиентом и турфирмой.
3. Существенные условия договора на туристское обслуживание.
4. Существенные изменения обстоятельств.

### **Рекомендуемая литература**

- Анохин В. С. Предпринимательское право: Учебник. - М.: Гуманитарный издательский центр «ВЛАДОС», 2002.
- Вахмистров В.П. Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма. – СПб., 2005.
- Волошин Н.И. "Туризм: нормативно-правовые акты" - М.: Финансы и Статистика. 1998.
- Защита прав потребителей./Под ред. Стяжкиной Т. А. — М., 2003.
- Зорин И. В., Квартальное В. А. Энциклопедия туризма. - М.: Финансы и статистика, 2000.
- Лебедева Е. И. Гражданско-правовое регулирование предпринимательской деятельности: Учеб. пособие. - М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2002.
- Правовое регулирование в туризме: нормативные правовые акты / Сост. Н. И. Волошин. - М.: Советский спорт, 2004.
- Теория и практика деятельности туристских фирм: Учеб. пособие для вузов. - М.: Мастерство, 2002.

### **ТЕМА Характеристика защиты прав потребителей в сервисных правоотношениях**

#### **План занятия**

1. Законодательство о защите прав потребителей.
2. Основные права потребителей.
3. Права потребителей при оказании туристических услуг.

#### 4. Судебная защита прав потребителей

##### **Рекомендуемая литература**

- Анохин В. С. Предпринимательское право: Учебник. - М.: Гуманитарный издательский центр «ВЛАДОС», 2002.
- Волошин Н.И. "Правовое регулирование туристской деятельности" — М.: Финансы и Статистика. 1998.
- Волошин Н.И. "Туризм: нормативно-правовые акты" - М.: Финансы и Статистика. 1998.
- Защита прав потребителей./Под ред. Стяжкиной Т. А. — М., 2003.
- Зорин И. В., Квартальное В. А. Энциклопедия туризма. - М.: Финансы и статистика, 2000.
- Лебедева Е. И. Гражданско-правовое регулирование предпринимательской деятельности: Учеб. пособие. - М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2002.
- Правовое регулирование в туризме: нормативные правовые акты / Сост. Н. И. Волошин. - М.: Советский спорт, 2004.
- Теория и практика деятельности туристских фирм: Учеб. пособие для вузов. - М.: Мастерство, 2002.

#### **ТЕМА Правовое регулирование оказания услуг по организации перевозок различными видами транспорта**

##### **План занятия**

1. Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности
2. Автомобильные перевозки
3. Железнодорожные перевозки
4. Морские и речные путешествия
5. Авиационные туристские путешествия

##### **Рекомендуемая литература**

- Биржаков М. Б. Введение в туризм. — СПб., 2003.

- Борисов К. Г. Международный туризм и право: Учеб. пособие. - М.: Изд-во «НИМП», 1999.
- Волошин Н.И. "Туризм: нормативно-правовые акты" - М.: Финансы и Статистика. 1998.
- Гуляев В. Г. Организация туристских перевозок. — М., 2003.
- Защита прав потребителей./Под ред. Стяжкиной Т. А. — М., 2003.
- Лебедева Е. И. Гражданско-правовое регулирование предпринимательской деятельности: Учеб. пособие. - М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2002.
- Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. — М., 2002.
- Правовое регулирование в туризме: нормативные правовые акты / Сост. Н. И. Волошин. - М.: Советский спорт, 2004.
- Теория и практика деятельности туристских фирм: Учеб. пособие для вузов. - М.: Мастерство, 2002.

## **ТЕМА Правовое регулирование оказания услуг по организации проживания туристов**

### **План занятия**

1. Средства размещения туристов
2. Классификация гостиниц
3. Типология гостиниц
4. Основные службы гостиницы и их назначение

### **Рекомендуемая литература**

- Вахмистров В.П. Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма. – СПб., 2005.
- Волков Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. — Ростов-на-Дону, 2003.
- Волошин Н.И. "Туризм: нормативно-правовые акты" - М.: Финансы и Статистика. 1998.



Защита прав потребителей./Под ред. Стяжкиной Т. А. — М., 2003.

Туристские фирмы и гостиницы: нормативное регулирование деятельности./  
Сост. Агеева О. А. - М., 2001.

## **ТЕМА Правовое регулирование оказания услуг по организации питания туристов**

### **План занятия**

1. Организация системы питания туристов.
2. Правовые стандарты проверки и приемки продуктов питания по качеству, количеству и ассортименту.
3. Нормы потребления продуктов питания в день на одного человека.

### **Рекомендуемая литература**

Вахмистров В.П. Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма. – СПб., 2005.

Волков Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. — Ростов-на-Дону, 2003.

Гуляев В. Г. Организация туристских перевозок. — М., 2003.

Защита прав потребителей./Под ред. Стяжкиной Т. А. — М., 2003.

Туристские фирмы и гостиницы: нормативное регулирование деятельности./  
Сост. Агеева О. А. - М., 2001.

## **ТЕМА Понятие, содержание и особенности туристских формальностей**

### **План занятия**

1. Сущность туристских формальностей
2. Паспортно-визовые формальности
3. Таможенные формальности
4. Санитарные (медицинские) формальности

## Рекомендуемая литература

Барчукова Н. С. Правовое регулирование международного туризма на многосторонней основе. М., 1990.

Борисов К. Г. Международный туризм и право: Учеб. пособие. - М.: Изд-во «НИМП», 1999.

Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. — М., 2002.

Международный туризм: Правовые акты: Сборник актов / Сост. Н. И. Волошин. - М.: Финансы и статистика, 2002.

Соколов Ю. Н. Международный туризм и его правовое регулирование. М., 1969.

Соколов Ю.Н. Международно-правовые основы международного туризма. М., 1969.

### Требования к рейтинг-контролю

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов ТвГУ и Руководством по осуществлению рейтинговой системы оценки качества учебной работы студентов ТвГУ, содержание и организация рейтинг-контроля по дисциплине «Правовые основы сервисной деятельности» осуществляется по следующей схеме:

	Итоговая аттестация – зачет
Распределение баллов по модулям	1 модуль – 50, 2 модуль – 50.
Текущий контроль 1 модуля	Работа на практических занятиях 16 – баллов Подготовка презентации – 4 балла
Рубежный контроль 1 модуля	Письменная работа –30 баллов
Текущий контроль 2 модуля	Работа на практических занятиях

	16 – баллов Подготовка презентации – 4 балла
Рубежный контроль 2 модуля	Письменная работа – 30 баллов
Отработка пропущенных мероприятий текущего и рубежного контроля	Разрешается деканатом только по уважительной причине
Шкала пересчета рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу	Менее 40 баллов – «не зачтено» 40 – 100 – «зачтено»
Пересдача зачета	Осуществляется в соответствии с Положением о курсовых, экзаменах и зачетах

**Критерии оценки знаний:**

Формы и способы оценки	Обобщенные критерии оценки			
	«не зачтено»	«зачтено»		
Устный ответ	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>–</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полно раскрыто содержание материала;</li> <li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>– точно</li> </ul>

	<p>ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов</p>	<p>категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <p>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>продемонстрировано усвоение основной литературы.</p> <p>– в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один</p> <p>– допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</p>	<p>используется терминология;</p> <p>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <p>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <p>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</p> <p>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</p> <p>– допущены неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</p>
--	--	---	--	---