Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.4.2 Нормативно-законодательное регулирование сервисной деятельности»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

1203453

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель — подпись — Н. А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Четверикова Н. А., 2018
© ОГУ, 2018

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование системы знаний о нормативно-правовом регулировании отношений в сервисной деятельности

Задачи:

– формирование знаний об основах нормативно-правового обеспечения в сфере сервисной деятельности;

– знакомство с нормативными документами, регулирующими основные направления правового обеспечения работы учреждений и организаций социокультурного сервиса в Российской Федерации;

– выработка и закрепление профессиональных компетенций в объеме, достаточном для успешного осуществления профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.11 Сервисология, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: способы и методы защиты прав и законных интересов субъектов сервисной индустрии **Уметь:** ориентироваться в системе российского законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности; использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности **Владеть:** навыками применения законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ	ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
Знать: нормативно – законодательные основы планирования деятельности предприятий сервиса **Уметь:** применять нормативно – правовые акты в процессе сервисной деятельности предприятия **Владеть:** основами юридической квалификации отношений в сфере сервиса, использования ее для выработки конкретных предложений по решению правовых проблем и грамотного составления необходимых юридических документов, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**35,25**	**35,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**108,75**	**108,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Цели, задачи и направления нормативно-законодательного регулирования сервисной деятельности	28	2	2	-	24
2	Государственное регулирование взаимоотношений в сервисной деятельности	28	4	4	-	20
3	Оказание социально-культурных услуг населению	28	4	4	-	20
4	Правовые основы реализации социально-культурных услуг	30	4	4	-	22
5	Защита прав потребителей в сервисной деятельности	30	4	2	-	24
	Всего:	144	18	16		110

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Цели, задачи и направления нормативно-законодательного регулирования сервисной деятельности

Социально-культурный сервис в системе общественных отношений. Роль права в регулировании общественных отношений. Понятие правового обеспечения. Цели и задачи нормативно-законодательных основ сервиса. Классификация направлений правового обеспечения сервисной деятельности. Понятие источников правового обеспечения сервисной деятельности. Законодательство в

сфере сервисной деятельности. Вещные права в сервисной деятельности. Понятие вещного права. Обязательственные правоотношения в сервисной деятельности. Права субъектов предпринимательства в отношении имущества, вытекающие из обязательственных правоотношений.

Раздел 2 Государственное регулирование взаимоотношений в сервисной деятельности

Понятие государственного регулирования отношений в сервисной деятельности. Государственный контроль в социально-культурном сервисе. Цели, принципы и способы государственного регулирования социально- культурного сервиса. Контроль и надзор. Государственная поддержка малого предпринимательства. Федеральные и региональные программы по поддержке малого предпринимательства. Лицензирование сервисной деятельности. Налоговое регулирование сервисной деятельности. Понятие лицензии. Лицензионные требования, условия выдачи лицензии и ее содержание. Территория, срок действия лицензии. Лицензирующие органы. Порядок получения лицензии. Основания для отказа в выдаче лицензии. Лицензионный контроль. Приостановления действия лицензий. Аннулирование лицензий и потеря лицензией юридической силы. Стандартизация услуг для населения: понятие, применяемые стандарты.

Раздел 3 Оказание социально-культурных услуг населению

Понятие социально-культурная услуга в договорных отношениях: исполнитель и потребитель услуг, заказ на услугу, договор оказания (предоставления) услуг, кодекс поведения исполнителя услуг, оказание (предоставление) услуги. Обслуживание и процесс обслуживания, метод обслуживания и технологический процесс исполнения услуги. Технологический процесс оказания социально-культурной услуги. Правила предоставления услуг на различных объектах социально-культурного сервиса: обзор, краткая характеристика. Договор, как форма соглашения на оказание социально-культурных услуг различного содержания (страхование, консалтинг, образование, медицина, сетевые и другие услуги). Культура общения в сервисных предприятиях: понятие, общая характеристика. Профессиональные стандарты в сфере социально-культурного сервиса: портрет «идеального» работника

Раздел 4 Правовые основы реализации социально-культурных услуг

Правовой статус индивидуального предпринимателя: особенности статуса. Коммерческие юридические лица как субъекты предпринимательской деятельности. Организационно-правовые формы юридических лиц. Предпринимательская деятельность некоммерческих организаций. Закон «О рекламе» в деятельности предприятий сервиса, не зависимо от правового статуса предприятий: понятие и субъекты рекламной деятельности, общие и специальные требования, предъявляемые к рекламе, понятие и виды ненадлежащей рекламы, государственный контроль и саморегулирование в области рекламы.

Раздел 5 Защита прав потребителей в сервисной деятельности

Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей. Федеральный закон «О защите право потребителей». Право потребителя на качество услуги. Право на безопасность услуги. Право на информацию об услуге. Право на свободный выбор услуг. Право на возмещение вреда при оказании услуг. Право на защиту нарушенных прав потребителя. Организации по защите прав потребителей. Понятие и содержание права предпринимателя на защиту. Формы и способы защиты прав. Внесудебная защита прав и законных интересов. Судебная защита прав и законных интересов. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Региональные органы исполнительной власти в сфере сервиса и туризма.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Цели, задачи и направления нормативно-законодательного регулирования сервисной деятельности	2
2,3	2	Государственное регулирование взаимоотношений в сервисной деятельности	4
4,5	3	Оказание социально-культурных услуг населению	4
6,7	4	Правовые основы реализации социально-культурных услуг	4
8	5	Защита прав потребителей в сервисной деятельности	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебн. пособие / Н. Ю. Давыдова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет.образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург. гос. ун-т». – Оренбург: ОГУ. – 2014.– Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/4737_20140701.pdf.
2. Правоведение: основы правовых знаний [Электронный ресурс]: учебное пособие / Хаймович М.И. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/401591

5.2 Дополнительная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.
2. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с. Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/391984
3. Филимонова, И.Ю. Организация международного туризма [Текст]: учеб. пособие / И.Ю. Филимонова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Оренбург.гос. ун-т». – Оренбург: ИПК ГОУ ОГУ, 2011. – 74 с

5.3 Периодические издания

1. Право и экономика: журнал.– М.: Агенство «Роспечать», 2018.
2. Современное право: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
3. Стандарты и качество: журнал. – М.: Агенство «Роспечать», 2018.
4. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018.
5. Менеджмент в России и за рубежом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018

5.4 Интернет-ресурсы

1. http:// https://elibrary.ru/query_results.asp / – электронная библиотека научных публикаций.
2. http://cbsd.gks.ru/– портал Федеральной службы государственной статистики.
3. https://www.russiatourism.ru/ – портал Федерального агентства по туризму.
4. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm– туристическая библиотека
5. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации, стандартов и правил предоставления различных услуг
6. http://docs.cntd.ru/document/1200102288 – ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения. Введ. 2014 – 01 –01.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2018. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2018. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.

3. Операционная система Microsoft Windows.

4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access). (Приводится перечень лицензионного или свободно распространяемого программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагается:

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.