

Приложение

Министерство образования и науки Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой экономики


подпись

Панягина А. Е.
инициалы, фамилия

« 27 » _____ 05 _____ 2016

Основание:

решение кафедры экономики

от « 27 » _____ 05 _____ 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Защита прав потребителей в сфере туризма

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Защита прав потребителей в сфере туризма» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Защита прав потребителей: понятия и основные права потребителей	ОК-6, ПК-13	Тест, задачи
2	Законодательство РФ о защите прав потребителей	ОК-6, ПК-13	Тест, задачи
3	Защита прав потребителей при оказании туристских услуг.	ОК-6, ПК-13	Тест, задачи

Фонд оценочных средств по дисциплине «Защита прав потребителей в сфере туризма» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Защита прав потребителей в сфере туризма», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Защита прав потребителей в сфере туризма» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

комплект заданий репродуктивного уровня для выполнения на практических занятиях, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, методы и порядок расчета показателей) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

Итогового теста для проведения зачета

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Защита прав потребителей в сфере туризма» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

<i>ОК-6: способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
основные нормативные правовые акты применительно к сфере профессиональной деятельности	ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
<i>ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
требования потребителей к процессу обслуживания	соблюдать правовые нормы в профессиональной деятельности	способностью к обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

В результате освоения дисциплины «Защита прав потребителей в сфере туризма» завершается освоение компетенции ОК-6: способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; завершается освоение компетенции ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Защита прав потребителей в сфере туризма»

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Защита прав потребителей в сфере туризма» предполагает тестирование и выполнение заданий по практическим работам.

Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Защита прав потребителей в сфере туризма» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования	60 мин.
	Итого (в расчете на тест)	60 мин.

Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
1 балл за правильный ответ на 1 вопрос	правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Защита прав потребителей в сфере туризма»

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Рейтинг-контроль 1

Тема 1. Защита прав потребителей: понятия и основные права потребителей

1. Защита прав потребителей: понятия и характеристики
2. Права потребителей на информацию
3. Права потребителей на свободу выбора
4. Права потребителей на надлежащее качество услуг
5. Права потребителей на безопасность услуги
6. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Рейтинг-контроль 2

Тема 2. Понятие информации о товаре, работе, услуге. Общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации

1. Понятие информации о товаре, работе, услуге
2. Общие требования к информации, предоставляемой потребителю туристическими организациями
3. Информация об исполнителе. Информация о режиме работы
4. Информация о туристском продукте. Обязательная информация о туре.
5. Информация о туроператоре. Информация о турагенте.
6. Информация о существенных условиях договора
7. Существенные условия договора о реализации туристского продукта

Тема 3. Законодательство РФ о защите прав потребителей

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
2. Федеральный закон «О сертификации продукции и услуг»
3. Указ Президента РФ «О гарантиях права граждан на охрану здоровья при распространении рекламы»
4. Указ Президента РФ «О защите прав потребителей от недобросовестной рекламы»
5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

Рейтинг-контроль 3

Тема 4. Обязанности исполнителя в индустрии туризма и защита прав потребителей при оказании туристских услуг

1. Обязанность исполнителя по заключению договора на выполнение работ и оказание услуг. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги
2. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушения прав потребителя.
3. Последствия неисполнения договора на оказание услуг. Порядок расторжения договора.
4. Ответственность за неисполнение договора оказания туристских услуг. Возмещение убытков.
5. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг.
6. Защита прав потребителей государственными органами и органами местного самоуправления.
7. Общественная защита прав потребителей.

ТЕСТЫ

Рейтинг-контроль 1

1. Если международным договором установлены иные правила о защите прав потребителей, по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей», то применяются:

- а) положения закона РФ «о защите прав потребителей»;
- б) положения международного договора;
- в) положения, предоставляющие потребителям более высокий уровень защиты.

2. В какие сроки, с момента предъявления потребителем требования, гостиница должна устранить недостатки оказанной услуги:

- а) в течение часа;
- б) в течение трех часов;
- в) в течение дня.

3. После предъявления потребителям требования администрации гостиницы должна устранить недостатки:

- а) в течение суток;
- б) немедленно;
- в) в течение часа.

4. К понятию «продавец» по закону «О защите...» относится:

- а) магазин
- б) продавец магазина
- в) директор магазина

5. Неустранимый недостаток или недостаток, требующий больших затрат на устранение, или проявляющийся вновь после устранения:

- а) брак;
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

6. Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на:

- а) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного
- б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе)
- в) просвещение
- г) государственную и общественную защиту
- е) выбор

7. Понятие «качество» товара (работы) включает:

- а) соответствие договору
- б) соответствие обычно предъявляемым требованиям и целям использования
- в) соответствие образцу или описанию

8. Требование потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению продавцом (исполнителем):

- а) в обязательном порядке
- б) в добровольном порядке

9. За нарушение установленных сроков выполнения работ исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) неустойку в размере:

- а) 1% цены работы
- б) 3%
- в) 50 %

10. Требования потребителя, установленные п.1 ст.28 не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение произошло:

- а) вследствие непреодолимой силы
- б) по вине потребителя

11. Турист имеет следующие права, за исключением одного пункта...

- а) на информацию о путешествии;
- б) на свободу передвижения и доступ к туристским услугам;
- в) на беспрепятственное и полное удовлетворение своих потребностей;
- г) на личную безопасность, сохранность имущества и медицинскую помощь;
- д) возмещение убытков и компенсацию морального вреда;
- е) содействие органов власти места временного путешествия и доступ к средствам связи.

12. Турист обязан соблюдать следующие правила за исключением:
- а) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
 - б) уважать социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования в стране (месте) пребывания;
 - в) принимать активное участие в политической жизни страны (места) пребывания;
 - г) сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры;
 - д) соблюдать правила въезда, пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
 - е) соблюдать правила личной безопасности.

Рейтинг-контроль 2

1. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками работы, если они обнаружены в течение:

- а) гарантийного срока
- б) в пределах 2-х лет, если гарантийный срок не установлен
- в) в пределах 5-ти лет для строений

2. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем:

- а) в разумный срок, назначенный потребителем
- б) в течение 10 дней
- в) в пределах 2-х лет.

3. Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей:

- а) не применяется;
- б) применяется в части, не урегулированной специальными законами;
- в) применяется преимущественно перед специальными законами;
- г) не применяется, если иное не предусмотрено специальным законом.

4. Договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится - это:

- а) публичный договор;
- б) договор присоединения;
- в) предварительный договор;
- г) смешанный договор.

5. Верно ли утверждение «Туроператор не несет ответственности за исполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы - форс-мажора»?

- а) верно;
- б) неверно

6. Сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков при расторжении договора, не может превышать:

- а) стоимости туристского тура;
- б) двойной стоимости туристского тура;
- в) тройной стоимости туристского тура.

7. Претензии к качеству туристского тура предъявляются туроператору в письменной форме в течение:

- а) 10 дней с момента окончания действия договора;
- б) 20 дней с момента окончания действия договора;
- в) 30 дней с момента окончания действия договора.

8. Организация, оказывающая гражданам гостиничные услуги, обязана довести до сведения потребителя:

- а) фирменное наименование;
- б) место нахождения (юридический адрес);
- в) режим работы;
- г) правила предоставления гостиничных услуг.

9. Верно ли утверждение «Организация, оказывающая гостиничные услуги, вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи»?

- а) верно;
- б) неверно

10. Информация об услугах общественного питания в обязательном порядке должна содержать сведения о:

- а) фамилии шеф-повара
- б) форме одежды для посещения данного заведения.
- в) способах приготовления блюд.

11. Если гостиница нарушила сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- а) назначить новый срок;
- б) потребовать возмещения морального вреда;
- в) потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- г) расторгнуть договор.

12. Цена номера в гостинице, а также форма его оплаты устанавливается:

- а) по согласованию с организациями, осуществляющими туристическое обслуживание населения;
- б) гостиничным учреждением самостоятельно;
- в) в соответствии с законодательством РФ.

Рейтинг-контроль 2

1. Вправе ли организация без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату:

- а) да;
- б) нет

2. Вправе ли потребитель отказаться от оплаты дополнительных услуг, если они выполнены без согласия потребителя:

- а) да;
- б) нет

3. Должна ли организация, оказывающая гостиничные услуги, обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее:

- а) да;
- б) нет

4. Какие виды оплаты номера могут устанавливаться в гостиницах:

- а) почасовая;
- б) посуточная;
- в) понедельная;
- г) помесечная

5. Какие виды услуг обязана предоставить потребителю без дополнительной платы организация, оказывающая гостиничные услуги:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов?

6. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной гостиничной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
- в) возмещения морального ущерба.

7. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг):

- а) в любое время без материальных затрат
- б) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов

8. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) для личных, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности:

- а) покупатель
- б) потребитель
- в) заказчик

9. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, производящие товары для последующей реализации потребителям:

- а) продавец
- б) импортер
- в) изготовитель
- г) исполнитель

10. Несоответствие товара (услуги) или обязательным требованиям или условиям конкретного использования, или образцу:

- а) брак;
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

11. Состояние уверенности в том, что товар при обычном использовании не принесет вред здоровью и имуществу потребителя:

- а) брак
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

12. Период, по истечении которого, товар (работа) считается непригодным для использования по назначению:

- а) срок годности
- б) срок службы
- в) гарантийный срок

13. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф:

- а) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя
- б) 25%
- в) 45%

14. Размер компенсации морального вреда:

- а) зависит от размера имущественного вреда
- б) не зависит

15. Экспертиза товара производится за счет:

- а) потребителя
- б) продавца
- в) виновного

Практические задания

Рейтинг-контроль 1

1. Дополните список прав, которые имеет турист при подготовке к путешествию и во время его пребывания в турпоездке:

а) на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры других объектах туристского показа;

б) свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам (объекты исторического, культурного значения);

в) обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

г) ...

- д) ...
- е) ...

2. в целях защиты прав потребителей органы местного самоуправления вправе:

а) - рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;

- при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

б) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

- при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

а) - осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;

- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее неиспользовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);

- организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации;

- осуществляет проверку деятельности субъектов предпринимательской деятельности по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства РФ в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров;

б) - осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;

- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее неиспользовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);

- организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы РФ;

- осуществляет в установленном порядке проверку деятельности аптечных учреждений, организаций оптовой торговли лекарственными средствами;
- в) - осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;
- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее неиспользовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);
- организует проведение экспертизы качества, эффективности и безопасности лекарственных средств.

4. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Турист заключил с фирмой договор об оказании туристических услуг. По указанному договору потребитель заказал поездку во Францию на 10 дней. Исполнитель, среди прочих договорных обязанностей, должен был обеспечить потребителю въезд в иностранное государство, в частности получить соответствующую визу. В договоре, кроме того, было оговорено, что туристическая фирма не несет ответственности за нарушение договора, если это произошло в результате неисполнения названной обязанности по получению визы. За один день до вылета во Францию туристическая фирма уведомила потребителя о невозможности исполнения договора по причине отсутствия надлежаще оформленной визы и предложила организовать заказанную поездку в ближайшие две недели. Турист с этим согласился. Однако и через две недели по той же причине поездка не состоялась, в связи с чем потребитель предъявил фирме письменное требование о расторжении договора, возврате уплаченных денежных сумм, уплате неустойки за две недели просрочки исполнения договора, а также компенсации морального вреда. Не получив требуемого удовлетворения от исполнителя, потребитель обратился в суд. В исковом заявлении потребитель наряду с указанными, предъявил также требование о взыскании с туристической фирмы процентов по ст.395 ГК РФ за неуплату заявленных им денежных сумм.

5. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Иванова С.А. заявила в районный суд иск о защите прав потребителя. В исковом заявлении она указала, что ей были оказаны туристские услуги ненадлежащего качества (вместо заказанного отдельного домика на море ей было предоставлено место в гостинице, отсутствовало оговоренное в договоре питание). При этом истица представила соответствующие доказательства факта оказания ей некачественных туристских услуг. В судебном заседании было установлено, что договор с ответчиком был заключен и оплачен не С.А. Ивановой, а непосредственно ее работодателем. Иванова была лишь указана в договоре и получила путевку от работодателя. Суд, считая, что истица в такой ситуации не может считаться потребителем, поскольку она не заключала договор и не оплачивала его, отказал в удовлетворении исковых требований.

6. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Турист сдал билет в кассу аэропорта, поскольку самолет, на котором он должен был лететь из Новосибирска в Москву, задержался на шесть часов, и он уже не успевал сделать пересадку на рейс Москва-Анталья в Шереметьево-1, в котором было забронировано для него место. При этом он потребовал возместить не только стоимость билета, но заплатить и штраф, предусмотренный в транспортном уставе, а также стоимость туристической путевки в Анталию, купленной в турагентстве «Пегас», и возместить моральный ущерб. Аэрофлот отказался платить, мотивируя это тем, что задержка вы-

лета произошла из-за забастовки заправщиков топлива, а не по вине администрации аэропорта.

7. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Туристы обратились в суд с иском к ЗАО «Интурист» о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда в связи с оказанием ненадлежащей услуги по организации поездки за границу по маршруту Москва – Барселона – Коста-Даурада – Барселона- Москва с 16 сентября по 7 октября 2014 г. В обоснование своих требований истцы указали на то, что согласно договору они должны были находиться в Испании с 16 по 23 сентября, а следующие две недели тура – путешествовать по Европе самостоятельно. Тур ими был оплачен полностью 12 сентября 2014 г. в сумме 30340 руб.

В день вылета из Москвы сотрудник турфирмы передал туристам авиабилеты на обратный путь на 23 сентября 2014 г., а не 7 октября, как было предусмотрено договором. Изменить дату вылета из Испании фирма отказалась, хотя ранее перед вылетом из Благовещенска в Москву супруги были заверены об удовлетворении заявки в полном объеме.

Из-за ненадлежащего исполнения услуги по туристскому обслуживанию истцы не смогли должным образом организовать свой отдых за границей, не смогли встретиться с родственниками, проживающими в Германии, понесли убытки, и им были причинены нравственные страдания, в связи с чем просили взыскать с ответчика в счет возмещения материального ущерба 55670 руб. и 50000 в счет компенсации морального вреда.

Решением Благовещенского городского суда от 11 января 2015 г. требования удовлетворены: туристам возмещен материальный ущерб в сумме 52384 руб., и компенсирован моральный вред в сумме 1500 руб. каждому.

8. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Турист обратился в суд с иском к авиакомпании «Сахалинские авиатрассы» о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда. При этом он ссылался на то, что, приобретя в кассах авиакомпании билеты, он с семьей 22 июня 2014 года вылетел в г. Пусан, а 29 июня, прибыв в аэропорт для обратного вылета в г. Южно-Сахалинск, узнал, что его рейс отменен. Вылететь в г. Южно-Сахалинск он смог лишь 2 июля, но из г. Сеула, куда ему пришлось добираться на такси. По мнению туриста ему причинен материальный ущерб, состоящий из стоимости не исполненной авиакомпанией услуги, неустойки, стоимости дороги от г. Пусан до г. Сеула и других транспортных расходов. Причиненный ему моральный вред истец оценил в 300 тыс. руб. Дело неоднократно рассматривалось различными судебными инстанциями. Решением Южно-Сахалинского городского суда (оставленным без изменения судебной коллегией по гражданским делам Сахалинского областного суда) исковые требования туриста удовлетворены частично: в пользу истца взыскано 251476 руб. в счет возмещения имущественного ущерба, в удовлетворении остальных требований отказано. Отказывая истцу в удовлетворении требований о компенсации морального вреда суд первой инстанции ссылаясь на то, что такая возможность не предусмотрена ни договором, ни правилами международных воздушных перевозок, багажа и грузов, ни Варшавской конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, от 12 октября 1929 г., а Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», устанавливающий такую возможность, спорные правоотношения не регулирует.

Регламент проведения и оценивание практических работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Защита прав потребителей в сфере туризма» предполагается выполнение практических работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности практической работы	80 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну практическую работу)	90 мин.

Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
4 балла	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
2 балла	Задания выполнены частично.
0 баллов	Задание не выполнено.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	Тестирование, выполнение практических заданий, решение задач	15
Рейтинг-контроль 2	Тестирование, выполнение практических заданий, решение задач	15
Рейтинг-контроль 3	Тестирование, выполнение практических заданий, решение задач	15
Посещение занятий студентом	Посещение занятий, качество выполнения заданий	40
Дополнительные баллы (бонусы)	Активность на занятиях	5
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий, предусмотренных планом самостоятельной работы студентов	15

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Защита прав потребителей в сфере туризма»

Промежуточная аттестация проводится на основе индивидуального семестрового рейтинга студента и результатов рубежных контрольных мероприятий. Для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся используются фонды оценочных средств в виде тестовых материалов, размещенных в программной среде MOODLE.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Защита прав потребителей в сфере туризма»

ОК-6: способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

Знать основные нормативные правовые акты применительно к сфере профессиональной деятельности

1. Если международным договором установлены иные правила о защите прав потребителей, по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей», то применяются:

- а) положения закона РФ «о защите прав потребителей»;
- б) положения международного договора;
- в) положения, предоставляющие потребителям более высокий уровень защиты.

2. В какие сроки, с момента предъявления потребителем требования, гостиница должна устранить недостатки оказанной услуги:

- а) в течение часа;
- б) в течение трех часов;
- в) в течение дня.

3. После предъявления потребителям требования администрации гостиницы должна устранить недостатки:

- а) в течение суток;
- б) немедленно;
- в) в течение часа.

4. К понятию «продавец» по закону «О защите...» относится:

- а) магазин
- б) продавец магазина
- в) директор магазина

5. Неустранимый недостаток или недостаток, требующий больших затрат на устранение, или проявляющийся вновь после устранения:

- а) брак;
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

6. Закон «О защите...» устанавливает права потребителей на:

- а) приобретение товара (услуги) надлежащего качества и безопасного
- б) получение информации о товаре (услуге), о продавце (изготовителе, исполнителе)
- в) просвещение
- г) государственную и общественную защиту
- е) выбор

7. Понятие «качество» товара (работы) включает:

- а) соответствие договору
- б) соответствие обычно предъявляемым требованиям и целям использования
- в) соответствие образцу или описанию

8. Требование потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению продавцом (исполнителем):

- а) в обязательном порядке
- б) в добровольном порядке

9. За нарушение установленных сроков выполнения работ исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) неустойку в размере:

- а) 1% цены работы
- б) 3%
- в) 50 %

10. Требования потребителя, установленные п.1 ст.28 не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение произошло:

- а) вследствие непреодолимой силы
- б) по вине потребителя

11. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками работы, если они обнаружены в течение:

- а) гарантийного срока
- б) в пределах 2-х лет, если гарантийный срок не установлен
- в) в пределах 5-ти лет для строений

12. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем:

- а) в разумный срок, назначенный потребителем
- б) в течение 10 дней
- в) в пределах 2-х лет.

13. Если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права, то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей:

- а) не применяется;
- б) применяется в части, не урегулированной специальными законами;
- в) применяется преимущественно перед специальными законами;
- г) не применяется, если иное не предусмотрено специальным законом.

14. Договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится - это:

- а) публичный договор;
- б) договор присоединения;
- в) предварительный договор;
- г) смешанный договор.

15. Верно ли утверждение «Туроператор не несет ответственности за исполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы - форс-мажора»?

- а) верно;
- б) неверно

Уметь ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности

1. Турист имеет следующие права, за исключением одного пункта...

- а) на информацию о путешествии;
- б) на свободу передвижения и доступ к туристским услугам;
- в) на беспрепятственное и полное удовлетворение своих потребностей;
- г) на личную безопасность, сохранность имущества и медицинскую помощь;
- д) возмещение убытков и компенсацию морального вреда;
- е) содействие органов власти места временного путешествия и доступ к средствам связи.

2. Турист обязан соблюдать следующие правила за исключением:

- а) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
- б) уважать социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования в стране (месте) пребывания;
- в) принимать активное участие в политической жизни страны (места) пребывания;
- г) сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры;
- д) соблюдать правила въезда, пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- е) соблюдать правила личной безопасности.

3. Дополните список прав, которые имеет турист при подготовке к путешествию и во время его пребывания в турпоездке:

- а) на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры других объектах туристского показа;
- б) свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам (объекты исторического, культурного значения);
- в) обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- г) ...
- д) ...
- е) ...

4. в целях защиты прав потребителей органы местного самоуправления вправе:

- а) - рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;

- при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

- б) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

- при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

5. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

- а) - осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;

- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее неиспользовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);

- организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации;

- осуществляет проверку деятельности субъектов предпринимательской деятельности по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства РФ в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров;

- б) - осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;

- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее неиспользовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);

- организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы РФ;

- осуществляет в установленном порядке проверку деятельности аптечных учреждений, организаций оптовой торговли лекарственными средствами;

- в) - осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;

- регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее неиспользовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);

- организует проведение экспертизы качества, эффективности и безопасности лекарственных средств.

Владеть способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

1. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Турист заключил с фирмой договор об оказании туристических услуг. По указанному договору потребитель заказал поездку во Францию на 10 дней. Исполнитель, среди прочих договорных обязанностей, должен был обеспечить потребителю въезд в иностранное государство, в частности получить соответствующую визу. В договоре, кроме того, было оговорено, что туристическая фирма не несет ответственности за нарушение договора, если это произошло в результате неисполнения названной обязанности по получению визы. За один день до вылета во Францию туристическая фирма уведомила потребителя о невозможности исполнения договора по причине отсутствия надлежаще оформленной визы и предложила организовать заказанную поездку в ближайшие две недели. Турист с этим согласился. Однако и через две недели по той же причине поездка не состоялась, в связи с чем потребитель предъявил фирме письменное требование о расторжении договора, возврате уплаченных денежных сумм, уплате неустойки за две недели просрочки исполнения договора, а также компенсации морального вреда. Не получив требуемого удовлетворения от исполнителя, потребитель обратился в суд. В исковом заявлении потребитель наряду с указанными, предъявил также требование о взыскании с туристической фирмы процентов по ст.395 ГК РФ за неуплату заявленных им денежных сумм.

2. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Иванова С.А. заявила в районный суд иск о защите прав потребителя. В исковом заявлении она указала, что ей были оказаны туристские услуги ненадлежащего качества (вместо заказанного отдельного домика на море ей было предоставлено место в гостинице, отсутствовало оговоренное в договоре питание). При этом истица представила соответствующие доказательства факта оказания ей некачественных туристских услуг. В судебном заседании было установлено, что договор с ответчиком был заключен и оплачен не С.А. Ивановой, а непосредственно ее работодателем. Иванова была лишь указана в договоре и получила путевку от работодателя. Суд, считая, что истица в такой ситуации не может считаться потребителем, поскольку она не заключала договор и не оплачивала его, отказал в удовлетворении исковых требований

3. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Турист сдал билет в кассу аэропорта, поскольку самолет, на котором он должен был лететь из Новосибирска в Москву, задержался на шесть часов, и он уже не успевал сделать пересадку на рейс Москва-Анталья в Шереметьево-1, в котором было забронировано для него место. При этом он потребовал возместить не только стоимость билета, но заплатить и штраф, предусмотренный в транспортном уставе, а также стоимость туристической путевки в Анталию, купленной в турагентстве «Пегас», и возместить моральный ущерб. Аэрофлот отказался платить, мотивируя это тем, что задержка вылета произошла из-за забастовки заправщиков топлива, а не по вине администрации аэропорта.

4. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Туристы обратились в суд с иском к ЗАО «Интурист» о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда в связи с оказанием ненадлежащей услуги по организации поездки за границу по маршруту Москва – Барселона – Коста-Даурада – Барселона- Москва с 16 сентября по 7 октября 2014 г. В обоснование своих требований истцы указали на то, что согласно договору они должны были находиться в Испании с 16 по 23 сентября, а следующие две недели тура – путешествовать по Европе самостоятельно. Тур ими был оплачен полностью 12 сентября 2014 г. в сумме 30340 руб.

В день вылета из Москвы сотрудник турфирмы передал туристам авиабилеты на обратный путь на 23 сентября 2014 г., а не 7 октября, как было предусмотрено договором. Изменить дату вылета из Испании фирма отказалась, хотя ранее перед вылетом из Благовещенска в Москву супруги были заверены об удовлетворении заявки в полном объеме.

Из-за ненадлежащего исполнения услуги по туристскому обслуживанию истцы не смогли должным образом организовать свой отдых за границей, не смогли встретиться с родственниками, проживающими в Германии, понесли убытки, и им были причинены нравственные страдания, в связи с чем просили взыскать с ответчика в счет возмещения материального ущерба 55670 руб. и 50000 в счет компенсации морального вреда.

Решением Благовещенского городского суда от 11 января 2015 г. требования удовлетворены: туристам возмещен материальный ущерб в сумме 52384 руб., и компенсирован моральный вред в сумме 1500 руб. каждому.

5. Разберите ситуацию и дайте её оценку

Турист обратился в суд с иском к авиакомпании «Сахалинские авиатрассы» о возмещении материального ущерба и компенсации морального вреда. При этом он ссылаясь на то, что, приобретя в кассах авиакомпании билеты, он с семьей 22 июня 2014 года вылетел в г. Пусан, а 29 июня, прибыв в аэропорт для обратного вылета в г. Южно-Сахалинск, узнал, что его рейс отменен. Вылететь в г. Южно-Сахалинск он смог лишь 2 июля, но из г. Сеула, куда ему пришлось добираться на такси. По мнению туриста ему причинен материальный ущерб, состоящий из стоимости не исполненной авиакомпанией услуги, неустойки, стоимости дороги от г. Пусан до г. Сеула и других транспортных расходов. Причиненный ему моральный вред истец оценил в 300 тыс. руб. Дело неоднократно рассматривалось различными судебными инстанциями. Решением Южно-Сахалинского городского суда (оставленным без изменения судебной коллегией по гражданским делам Сахалинского областного суда) исковые требования туриста удовлетворены частично: в пользу истца взыскано 251476 руб. в счет возмещения имущественного ущерба, в удовлетворении остальных требований отказано. Отказывая истцу в удовлетворении требований о компенсации морального вреда суд первой инстанции ссылаясь на то, что такая возможность не предусмотрена ни договором, ни правилами международных воздушных перевозок, багажа и грузов, ни Варшавской конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, от 12 октября 1929 г., а Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», устанавливающий такую возможность, спорные правоотношения не регулирует.

ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

Знать требования потребителей к процессу обслуживания

1. Сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков при расторжении договора, не может превышать:
 - а) стоимости туристского тура;
 - б) двойной стоимости туристского тура;
 - в) тройной стоимости туристского тура.
2. Претензии к качеству туристского тура предъявляются туроператору в письменной форме в течение:
 - а) 10 дней с момента окончания действия договора;
 - б) 20 дней с момента окончания действия договора;
 - в) 30 дней с момента окончания действия договора.
3. Организация, оказывающая гражданам гостиничные услуги, обязана довести до сведения потребителя:
 - а) фирменное наименование;
 - б) место нахождения (юридический адрес);
 - в) режим работы;
 - г) правила предоставления гостиничных услуг.
4. Верно ли утверждение «Организация, оказывающая гостиничные услуги, вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи»?
 - а) верно;
 - б) неверно
5. Информация об услугах общественного питания в обязательном порядке должна содержать сведения о:
 - а) фамилии шеф-повара
 - б) форме одежды для посещения данного заведения.
 - в) способах приготовления блюд.
6. Если гостиница нарушила сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:
 - а) назначить новый срок;
 - б) потребовать возмещения морального вреда;
 - в) потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
 - г) расторгнуть договор.
7. Цена номера в гостинице, а также форма его оплаты устанавливается:
 - а) по согласованию с организациями, осуществляющими туристическое обслуживание населения;
 - б) гостиничным учреждением самостоятельно;
 - в) в соответствии с законодательством РФ.

8. Вправе ли организация без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату:

- а) да;
- б) нет

9. Вправе ли потребитель отказаться от оплаты дополнительных услуг, если они выполнены без согласия потребителя:

- а) да;
- б) нет

10. Должна ли организация, оказывающая гостиничные услуги, обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее:

- а) да;
- б) нет

11. Какие виды оплаты номера могут устанавливаться в гостиницах:

- а) почасовая;
- б) посуточная;
- в) понедельная;
- г) помесечная

12. Какие виды услуг обязана предоставить потребителю без дополнительной платы организация, оказывающая гостиничные услуги:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов?

13. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной гостиничной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
- в) возмещения морального ущерба.

11. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг):

- а) в любое время без материальных затрат
- б) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов

12. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) для личных, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности:

- а) покупатель
- б) потребитель
- в) заказчик

13. Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также ИП, производящие товары для последующей реализации потребителям:

- а) продавец
- б) импортер
- в) изготовитель
- г) исполнитель

14. Несоответствие товара (услуги) или обязательным требованиям или условиям конкретного использования, или образцу:

- а) брак;
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

15. Состояние уверенности в том, что товар при обычном использовании не принесет вред здоровью и имуществу потребителя:

- а) брак
- б) недостаток товара
- в) существенный недостаток товара
- г) безопасность товара

16. Период, по истечении которого, товар (работа) считается непригодным для использования по назначению:

- а) срок годности
- б) срок службы
- в) гарантийный срок

17. За несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя) штраф:

- а) 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя
- б) 25%
- в) 45%

18. Размер компенсации морального вреда:

- а) зависит от размера имущественного вреда
- б) не зависит

19. Экспертиза товара производится за счет:

- а) потребителя
- б) продавца
- в) виновного

Уметь соблюдать правовые нормы в профессиональной деятельности

Владеть способностью к обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1. Дополните список признаков, которыми обладает недобросовестная реклама:
- а) дискредитирующая юридических и физических лиц, не пользующихся рекламируемыми товарами;
 - б) содержащая некорректные сравнения рекламируемого товара с товаром (товарами) других юридических или физических лиц, а также высказывания и образы, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию конкурента (конкурентов);
 - в)....
 - г)....

2. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- а) - безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (работы) своими силами или третьим лицом;
- б) - безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (работы) своими силами или третьим лицом;
- расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора;
- в) - безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (работы) своими силами или третьим лицом;
- расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора или если в установленный договором срок недостатки не устранены.

3. Гражданин Пахомов обратился с иском к авиакомпании «Архангельские воздушные линии», потребовав выплатить неустойку за задержку рейса на 10 часов по вине перевозчика в размере 3-х процентов стоимости авиабилета за каждый час просрочки времени вылета на основании пункта 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», определив цену иска в размере 300 рублей. Суд удовлетворил это требование частично.

Каким правовым актом регулируется данный вид отношений?

4. Гражданин Пахомов обратился с иском к авиакомпании «Архангельские воздушные линии», потребовав выплатить неустойку за задержку рейса на 10 часов по вине перевозчика в размере 3-х процентов стоимости авиабилета за каждый час про-

срочки времени вылета на основании пункта 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», определив цену иска в размере 300 рублей. Суд удовлетворил это требование частично.

Определите размер неустойки, назначенной к выплате судом.

5. Размер неустойки, если она несоразмерна последствиям нарушения обязательств, вправе установить....(укажите).

6. Елена с дочерью приехала в Кострому на неделю, поселилась в гостинице. Поднявшись в номер, они обнаружили, что не работает телевизор. Мастер установил, что причина поломки - производственный брак. Какие требования вправе предъявить Елена в данном случае и кому?

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Защита прав потребителей в сфере туризма» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень
50-65	«Зачтено»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	Пороговый уровень
Менее 50	«Не зачтено»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы