

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Государственное регулирование сервисных отраслей

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Разумовская Е.М. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	Готовность к изучению отечественного и зарубежного опыта развития избранной сферы профессиональной деятельности в сервисе, анализу национально-региональных и демографических и культурных различий

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- эффективные зарубежные модели государственного регулирования сервисной деятельности различных отраслей социальной сферы с учетом региональных особенностей
- основы нормативно-правовой базы касающаяся национальных культурных традиций региона
- российские особенности сервиса в избранной сфере профессиональной деятельности конкретного региона

Должен уметь:

- выделять наиболее значимые аспекты зарубежного опыта в контексте возможности их применения в отечественной практике конкретного региона
- определить приоритетные сферы профессиональной деятельности в сервисе определенного российского региона
- выявить основные национально-культурные и демографические различия регионов конкретного федерального округа России

Должен владеть:

- навыками формирования программы развития в избранной сфере профессиональной деятельности с учетом национально-культурных и демографических различий
- навыками готовности использования эффективного отечественного и зарубежного опыта развития сервиса в конкретном регионе
- навыками определения неприемлемого зарубежного опыта в конкретном российском регионе в определенной сфере сервисной деятельности

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.09 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис недвижимости)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) на 216 часа(ов).

Контактная работа - 96 часа(ов), в том числе лекции - 48 часа(ов), практические занятия - 48 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 66 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 54 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 6 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение в основы регулирования сервисной деятельности.	6	6	6	0	10
2.	Тема 2. Государственно-правовое регулирование сервисных отношений.	6	6	6	0	8
3.	Тема 3. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг	6	8	8	0	10
4.	Тема 4. Правовые особенности сервисных услуг в торговле, общественном питании и бытовом обслуживании покупателей.	6	6	6	0	8
5.	Тема 5. Правовое регулирование торгового сервиса при оказании туристских услуг.	6	8	8	0	10
6.	Тема 6. Правовое регулирование предоставления торговому предприятию иных платных услуг, обеспечивающих сервис покупателю.	6	6	6	0	10
7.	Тема 7. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.	6	8	8	0	10
	Итого		48	48	0	66

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение в основы регулирования сервисной деятельности.

Понятие государственного регулирования в сфере сервиса.

Принципы государственного регулирования в сфере сервиса.

Источники государственного регулирования в сфере сервиса и комплексный характер государственного регулирования.

Действие норм, регулирующих отношения в сфере сервиса во времени, в пространстве и по кругу лиц.

Понятие, содержание и виды сервисных правоотношений.

Тема 2. Государственно-правовое регулирование сервисных отношений.

Понятие государственного регулирования сервисных правоотношений.

Система и структура федеральных органов власти и основные направления их деятельности по предоставлению публичных услуг.

Правовые основы конкуренции в сфере сервиса.

Государственная регистрация и лицензирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Сертификация и стандартизация в сфере сервиса.

Правовое регулирование ценообразования в сфере сервиса.

Налоговое регулирование в сфере сервиса.

Тема 3. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг

Граждане (физические лица) как участники сервисных отношений.

Коммерческие и некоммерческие организации, участвующие в сервисных отношениях, и их правовое положение.

Сервисные компании.

Участие публично-правовых образований в сервисных правоотношениях.

Вещные права и обязательства субъектов сервисных правоотношений.

Основы правовой регламентации права собственности и иных вещных прав и концепция развития гражданского законодательства о вещных правах. Право собственности граждан и

юридических лиц. Понятие и виды права общей собственности.

Тема 4. Правовые особенности сервисных услуг в торговле, общественном питании и бытовом обслуживании покупателей.

Общие положения об оказании сервисных услуг в торговле, общественном питании и бытовом обслуживании покупателей и их виды.

Размещение и содержание информации об оказании услуг в торговле.

Обязанности исполнителя при оказании услуг.

Договоры об оказании предприятием торговли сервисных услуг при обслуживании покупателей; предъявляемые к ним требования.

Порядок оказания предприятием торговли сервисных услуг покупателю.

Особенности оказания отдельных видов сервисных услуг покупателю.

Ответственность исполнителя при оказании сервисных услуг покупателю

Тема 5. Правовое регулирование торгового сервиса при оказании туристских услуг.

Туризм как объект правового регулирования.

Государственное регулирование деятельности в сфере туризма.

Правовое положение туроператоров и турагентов.

Особенности формирования, продвижения и реализации турпродукта.

Правовое положение туристов.

Туристские формальности.

Правовые основы безопасности туризма.

Страхование в туризме.

Тема 6. Правовое регулирование предоставления торговому предприятию иных платных услуг, обеспечивающих сервис покупателю.

Правила, регулирующие порядок предоставления торговому предприятию отдельных видов услуг в целях обеспечения сервиса покупателю.

Коммунальные услуги

Услуги по перевозке граждан и багажа, техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств и торговой техники

Размещение и содержание информации об оказании дополнительных услуг покупателю.

Особенности заключения предприятием торговли договоров, обеспечивающих сервис покупателю.

Тема 7. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.

Законодательство о защите прав потребителей.

Основные права потребителей.

Права потребителей при покупке товаров.

Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг.

Защита нарушенных прав потребителей в административном и судебном порядке.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества.

Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

интернет газета - <http://www.gazeta29.ru/>

интернет - журнал - портал - <http://www.csochi.ru/>

Полезная информация по туристическому бизнесу - <http://lorinser-500.narod.ru/turisticheskij-biznes.htm>

Студенческая библиотека -

http://studbooks.net/742554/turizm/turisticheskij_biznes_sisteme_faktorov_razvitiya_natsionalnoy_ekonomiki

Туристический бизнес - <http://tourfaq.net/travel-business/osobennosti-turisticheskogo-biznesa/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.
экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.09 Государственное регулирование сервисных отраслей

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис недвижимости
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Основная литература:

1. Нагорных, Р. В. Административно-правовое регулирование государственной службы Российской Федерации в правоохранительной сфере: Автореферат / Нагорных Р.В. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 40 с.ISBN 978-5-16-106560-0 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961478> (дата обращения: 24.04.2020).
2. Нагорных, Р. В. Государственная служба Российской Федерации в правоохранительной сфере: проблемы теории и практики административно-правового регулирования : монография / Р.В. Нагорных. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 190 с. - (Научная мысль). - www.dx.doi.org/10.12737/monography_5b114e727d0655.84017119. - ISBN 978-5-16-014080-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1048182> (дата обращения: 24.04.2020).
3. Прудников, В. М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: Учебное пособие / В.М. Прудников. - 3-е изд. - Москва : ИД РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 232 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-369-00720-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/224188> (дата обращения: 24.04.2020)

Дополнительная литература:

1. Губин, Е. П. Государственное регулирование рыночной экономики и предпринимательства: правовые проблемы : монография / Е. П. Губин. - Репр. изд. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009546> (дата обращения: 24.04.2020)
2. Зайкова, С. Н. Государственное регулирование цен (тарифов) в Российской Федерации: административно-правовой аспект : учеб. пособие / С.Н.Зайкова.- Москва : ИНФРА-М, 2019. - 247 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5ba3aca6326a28.03977169. - ISBN 978-5-16-014046-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/962151> (дата обращения: 24.04.2020).
3. Базедов, Ю. Право открытых обществ - частное и государственное регулирование международных отношений : учебник / Ю. Базедов ; пер. с англ. Ю.М. Юмашева - М. : Юр. Норма, 2018. - 384 с. - ISBN 978-5-91768-723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/978517> (дата обращения: 24.04.2020)

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.09 Государственное регулирование сервисных отраслей

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.