

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Правовое регулирование сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Логистика»

Ставрополь, 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Правовое регулирование сервисной деятельности» является формирование компетенций УК-10 и ОПК-6 будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса заключается в изучении и приобретении теоретических знаний и практических навыков по ведению сервисной деятельности, а также необходимых правовых знаний, которые позволят им ориентироваться в профессиональной деятельности, вступая в правоотношения с потребителями, обеспечить их методикой поиска и анализа правовых актов, научить правильному их применению в конкретных жизненных ситуациях.

Задачами освоения дисциплины являются:

- ознакомить обучающихся с основными нормативно-правовыми актами, на основе которых осуществляется правовое регулирование сервисной деятельности в Российской Федерации;

- сформировать представление о правовых основах сервисной деятельности: о субъектах предпринимательского права, правовой защите предпринимательства, трудовых правоотношениях в сфере сервиса, правах и обязанностях исполнителей услуг в сервисной деятельности;

- изучить основные положения нормативных актов, принятых в области сервисной деятельности, научить их анализировать и применять в своей практической деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Владея знаниями основных понятий сервисной деятельности и роли правовых институтов потребительского права, предупреждает возможные проявления экстремизма, терроризма, коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям

- Используя правовые средства в области защиты прав потребителей, осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно- правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

- Применяя в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса, соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На семинаре можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на семинаре, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме семинара (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.

- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.

- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.

- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к семинарскому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1

Тема 1. Право в системе регулирования социально-экономических отношений

Цель: формирование знаний о сущности правового регулирования, функциях и признаках права

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и сущность права и правового регулирования.
2. Функции и признаки права.
3. Источники права.
4. Реализация норм права и возникновение правоотношений.

Теоретическая часть

Право есть система общеобязательных правил поведения, которые устанавливаются и охраняются государством, выражают общие и индивидуальные интересы населения страны и выступают государственным регулятором общественных отношений.

Общие признаки права:

1. Право состоит из нормативных установок (нормативность):
 - а) правовые нормы устанавливаются государством в официальных актах;
 - б) охраняются в необходимых случаях принудительной силой государственного аппарата;
 - в) обязательны для всего населения.
 2. Право служит регулятором общественных отношений.
 3. Право имеет свой предмет отражения (власть, государство, порядок в обществе).
 4. Формальная определенность права:
 - а) проявляется в четкости, однозначности законодательных предписаний;
 - б) право существует в особых признаваемых государством формах.
 5. Праву свойственна специфическая форма выражения – законодательство.
- Специфические (особенные) признаки права:
1. Право выражает волю и интересы определенных слоев населения либо большинства общества (волевой характер).
 2. Системность права.
 3. Динамизм права.

Контрольные вопросы

1. Что такое право?
2. Какие основные признаки права вы можете назвать?
3. В чем заключается сущность права согласно различным подходам?
4. Какова роль права в регулировании общественных отношений?
5. Чем отличается общее понимание права от специфики его проявления в разных странах?

6. Какие виды функций права существуют?
7. В чем суть регулятивной функции права?
8. Как реализуется защитная функция права?
9. Какие формы осуществления регулятивной функции права вы знаете?
10. Какие принципы права являются основными?
11. Что такое источники права?
12. Какие виды источников права вы знаете?
13. Какой источник права является основным в российской правовой системе?
14. Каковы признаки нормативных правовых актов?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2

Тема 2. Понятие правового регулирования сервисной деятельности

Цель: формирование знаний о правовом регулировании сферы услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Правовая база сферы услуг.
2. Функции сервисного права.
3. Основания возникновения, изменения и прекращения сервисных правоотношений.
4. Субъекты сервисных правоотношений и их права и обязанности.
5. Законодательство, регулирующее сервисную деятельность.

Теоретическая часть

Сервисное право как комплексная отрасль российской системы права представляет собой совокупность правовых норм, регулирующих сервисные и тесно связанные с ними иные отношения, в том числе отношения по государственному регулированию в сфере услуг с целью обеспечения интересов личности, общества и государства.

Можно выделить следующие принципы сервисного права:

1. юридическое равенство участников;
2. неприкосновенность собственности;
3. недопустимость произвольного вмешательства в частные дела;
4. свобода договора: лицо самостоятельно выбирает партнера по договору, стороны свободны при заключении договора и определении его условий;
5. принцип диспозитивности (то есть самостоятельности и инициативы) в реализации своих прав и несении риска от участия в гражданском обороте;
6. принцип беспрепятственного осуществления гражданских прав, их восстановления и защиты.

Предметом правового регулирования сервисной деятельности выступают своеобразные общественные отношения, которые возникают в особой сфере жизни общества.

Существенными признаками общественных отношений, составляющими предмет сервисного права, являются их товарно-денежный характер, правовое

регулирование сервисной деятельности, а также государственное воздействие на субъектов, осуществляющих сервисную деятельность.

Контрольные вопросы

1. Понятие сервисного права
2. Что такое сервисное правоотношение ?
3. Что представляет собой реализация норм права?
4. Какие виды форм реализации норм права вы знаете?
5. В чем отличие применения норм права от других форм реализации?
6. Что такое правоотношение?
7. Какие признаки правоотношений вы можете выделить?
8. Как классифицируют правоотношения?
9. Кто может выступать субъектом правоотношений?
10. Что составляет структуру правоотношения?
11. Как определяется содержание правоотношений?
12. В чем разница между субъективным правом и юридической обязанностью?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3

Тема 3. Правовые основы создания и прекращения деятельности субъектов сервисного права

Цель: формирование знаний о правовом регулировании сферы услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.
2. Создание юридических лиц.
3. Реорганизация юридического лица.
4. Прекращение деятельности субъектов предпринимательской деятельности.

Теоретическая часть

Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей – это акт уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляемый посредством внесения в государственный реестр сведений о приобретении физическими лицами статуса индивидуального предпринимателя, прекращении физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей, иных сведений об индивидуальных предпринимателях

Государственную регистрацию индивидуальных предпринимателей осуществляют налоговые органы.

В соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона N 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" государственная регистрация индивидуального предпринимателя осуществляется по

месту его жительства. Все сведения о предпринимателях заносятся в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, причем этот реестр отделен от реестра юридических лиц. В случае перемены предпринимателем места жительства регистрирующий орган вносит в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей соответствующую запись и пересылает регистрационное дело в регистрирующий орган по новому месту жительства индивидуального предпринимателя

Контрольные вопросы

1. Какие нормативно-правовые акты регулируют создание и прекращение деятельности субъектов сервисного права?
2. Каким образом осуществляется государственная регистрация индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, занимающихся сервисной деятельностью?
3. Какие документы необходимы для регистрации субъекта сервисного права?
4. Какие основания предусмотрены законодательством для отказа в регистрации субъекта сервисного права?
5. В каких случаях возможна ликвидация субъекта сервисного права по решению суда?
6. Какие процедуры предусмотрены для добровольной ликвидации субъекта сервисного права?
7. Какие последствия наступают после завершения процесса ликвидации субъекта сервисного права?
8. Какие меры защиты прав кредиторов предусмотрены в случае банкротства субъекта сервисного права?
9. Какие особенности налогообложения возникают у субъектов сервисного права в процессе их создания и ликвидации?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4

Тема 4. Правовые основы стандартизации и сертификации сервисной деятельности

Цель: формирование знаний о системе сертификации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, цели и задачи стандартизации.
2. Правовые основы стандартизации.
3. Правовые основы подтверждения соответствия товара, работы или услуги

Теоретическая часть

Стандартизация – это деятельность по разработке и установлению требований, норм, правил, характеристик, как обязательных, так и рекомендуемых для выполнения. Стандартизация является инструментом для повышения качества и ускорения научно-технического прогресса как на уровне отдельного предприятия, так и в масштабах всего производственного комплекса в целом. Правовую основу стандартизации в России образует Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ (последняя редакция)

Стандартизация направлена на достижение следующих целей:

- 1) содействие социально-экономическому развитию Российской Федерации;
- 2) содействие интеграции Российской Федерации в мировую экономику и международные системы стандартизации в качестве равноправного партнера;
- 3) улучшение качества жизни населения страны;
- 4) обеспечение обороны страны и безопасности государства;
- 5) техническое перевооружение промышленности;
- 6) повышение качества продукции, выполнения работ, оказания услуг и повышение конкурентоспособности продукции российского производства.

Контрольные вопросы

1. Что такое стандартизация и какие цели она преследует?
2. Какие основные нормативно-правовые акты регулируют стандартизацию в России?
3. Кто занимается разработкой стандартов в России и какими полномочиями они обладают?
4. Какие категории стандартов существуют и как они классифицируются?
5. Как происходит процесс разработки и утверждения национальных стандартов?
6. Какие требования предъявляются к стандартам в области безопасности продукции и услуг?
7. Как стандарты соотносятся с техническим регулированием и сертификацией?
8. Какие международные организации занимаются вопросами стандартизации и какое влияние они оказывают на российскую систему стандартизации?
9. Какие механизмы контроля за соблюдением стандартов существуют и кто осуществляет контроль?
10. Какие изменения произошли в законодательстве о стандартизации в последние годы и как они повлияли на эту сферу?
11. Какие преимущества получают предприятия и потребители благодаря соблюдению стандартов?
12. Какие санкции предусмотрены за нарушение требований стандартов и технических регламентов?
13. Как стандартизация влияет на качество товаров и услуг и конкурентоспособность производителей?
14. Какие проблемы и вызовы стоят перед системой стандартизации в современных условиях?
15. Какие перспективы развития стандартизации в России можно ожидать в будущем?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5

Тема 5. Правовые основы государственного регулирования сервисной деятельности

Цель: формирование знаний об основах государственного регулирования сферы услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Цели и задачи государственного регулирования экономической деятельности.
2. Средства государственного регулирования сервисной деятельности.
3. Государственный контроль за экономической деятельностью в сфере сервиса.
4. Антимонопольное регулирование и контроль.
5. Лицензирование

Теоретическая часть

Государственное регулирование предпринимательской деятельности-деятельность государства в лице его органов, направленная на реализацию государственной экономической политики.

Объективная необходимость государственного регулирования рыночных отношений основывается на ограниченности возможностей рыночной экономики в производстве общественных товаров, что и является основным побудительным мотивом в деятельности государства в сфере экономики

Максимальный уровень предполагает использование всех или большинства средств (инструментов) государственного регулирования. Он установлен в отношении, например, естественных монополий.

Минимальный уровень государственного регулирования существует в отношении предпринимательства, связанного с творческой деятельностью.

Цели государственного регулирования в сфере экономики предполагают решение ряда конкретных задач, направленных на реализацию функций государства в сфере экономики. В качестве основной цели можно выделить создание наилучших условий для развития экономики и предпринимательства на конкретной стадии развития общества.

Контрольные вопросы

1. Какие основные нормативно-правовые акты регулируют государственную политику в сфере сервиса?
2. Какие органы государственной власти отвечают за регулирование сервисной деятельности в России?
3. Какие требования установлены для получения лицензии на осуществление сервисной деятельности?
4. Как регулируется ценообразование в сфере услуг и какие ограничения существуют?
5. Какие меры государственной поддержки предоставляются субъектам сервисной деятельности?

6. Как осуществляется государственный контроль качества предоставляемых услуг?
7. Какие обязательства возлагаются на сервисные компании в отношении охраны окружающей среды и здоровья потребителей?
8. Какие правовые механизмы используются для защиты прав потребителей в сфере сервиса?
9. Какие особенности налогообложения действуют для сервисных компаний?
10. Как законодательство регулирует предпринимательские риски в сервисной деятельности?
11. Какие условия и порядок лицензирования отдельных видов сервисной деятельности?
12. Какие санкции предусмотрены за нарушения в сфере оказания услуг и как они реализуются?
13. Какие аспекты международного сотрудничества регулируются в рамках сервисной деятельности?
14. Какие новые технологии и инновации внедряются в сервисную деятельность и как это отражается в законодательстве?
15. Каковы перспективы дальнейшего совершенствования правового регулирования сервисной деятельности?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6

Тема 6. Договорные отношения в сервисной деятельности

Цель: формирование знаний об основах договорных отношений и порядке заключения договоров

Вопросы для обсуждения:

1. Основные положения договорных отношений в предпринимательской деятельности.
2. Процесс заключения предпринимательского договора.
3. Структура договора оказания услуг.
4. Предпринимательский договор по оказанию услуг.

Теоретическая часть

Договор как законная форма фиксации частноправовых, в том числе имущественных отношений является первоисточником правового регулирования предпринимательских отношений, возникающих между хозяйствующими субъектами в процессе осуществления ими предпринимательской деятельности. С этой целью законодатель в п. 1 ст. 2 ГК РФ предусмотрел, что отношения, возникающие между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, полностью подпадают под правовое регулирование гражданского кодекса. А поскольку все имущественные отношения оформляются в виде договора, то соответственно предпринимательские отношения также являются договорными.

Конструкция предпринимательских договорных отношений базируется на горизонтальных отношениях – связях, основанных на равном правовом положении его участников. Одновременно с этим у предпринимателя возникают вертикальные отношения с публичными образованиями в лице государственных органов, регулирующих определенную сферу предпринимательской деятельности.

Контрольные вопросы

1. Какие виды договоров чаще всего встречаются в сервисной деятельности?
2. Какие основные требования к форме договора установлены законодательством?
3. Как правильно оформить договор на оказание услуг?
4. Какие условия должны быть обязательно включены в договор на оказание услуг?
5. Что такое существенный условия договора и почему они важны?
6. Какие права и обязанности сторон возникают при заключении договора на оказание услуг?
7. Как урегулировать споры, возникающие при исполнении договора на оказание услуг?
8. Какие обстоятельства считаются форс-мажором и освобождают стороны от ответственности?
9. Как расторгнуть договор на оказание услуг досрочно?
10. Какие последствия предусмотрены за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора?
11. Как определить размер компенсации убытков при нарушении договора?
12. Какие гарантии и средства правовой защиты доступны сторонам договора?
13. Какие особенности заключения и исполнения международных договоров на оказание услуг?
14. Как обеспечить конфиденциальность коммерческой информации при оказании услуг?
15. Какие современные технологии используются для заключения и выполнения договоров в сервисе?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7

Тема 7. Административные правонарушения и административная ответственность

Цель: формирование знаний об административных правонарушениях

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие административного права.
2. Административные правонарушения.
3. Административная ответственность.

Теоретическая часть

Административное право представляет собой отрасль права Российской Федерации, которая призвана регулировать особую группу общественных отношений. Главная их особенность состоит в том, что они возникают, развиваются и прекращаются в сфере государственного управления, т.е. в связи с организацией и функционированием системы исполнительной власти на всех национально-государственных и территориальных уровнях страны.

Административное право фактически выступает в качестве юридической формы реализации задач, функций, методов и полномочий, возлагаемых Конституцией и законодательством РФ на субъектов исполнительной власти, действующих в рамках разделения властей. Поэтому административное право отчетливо выражает все особенности, присущие государственно-управленческой деятельности, являясь по своему юридическому назначению управленческим правом (или - правом управления). Соответственно административное право регулирует такие общественные отношения, в рамках которых в принципе исключено юридическое равенство их участников. Объясняется это тем, что в них непременно участвует субъект исполнительной власти, способный в силу предоставленных ему юридически-властных полномочий подчинять поведение иных участников этих отношений своим односторонним волеизъявлениям.

Контрольные вопросы

1. Что такое административное правонарушение и как оно отличается от преступления?
2. Какие виды административных правонарушений существуют в сфере сервисной деятельности?
3. Какие органы уполномочены рассматривать дела об административных правонарушениях?
4. Какие меры административной ответственности могут применяться к нарушителям?
5. Каков порядок наложения административных взысканий?
6. Какие сроки давности установлены для привлечения к административной ответственности?
7. В чём состоят особенности административной ответственности юридических лиц?
8. Какие обстоятельства могут смягчить или отягчить административную ответственность?
9. Как обжаловать постановление о привлечении к административной ответственности?
10. Какие профилактические меры принимаются для предотвращения административных правонарушений в сфере сервиса?
11. Какие примеры типичных административных правонарушений в сервисной деятельности вы можете привести?

12. Какие административные наказания могут быть применены к индивидуальным предпринимателям?

13. Как учитываются обстоятельства совершения правонарушения при назначении наказания?

14. Какие особенности административной ответственности иностранных граждан и лиц без гражданства?

15. Как административная ответственность соотносится с другими видами юридической ответственности?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8

Тема 8. Регулирование и ответственность за нарушение прав потребителей

Цель: формирование знаний об основах защиты прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Основные направления и формы контроля в области защиты прав потребителей.
2. Система государственных органов, осуществляющих регулирование потребительских отношений и контроль соблюдения законодательства в области защиты прав потребителей.
3. Порядок рассмотрения дел о нарушениях продавцами (изготовителями, исполнителями) законодательства о защите прав потребителей.

Теоретическая часть

Защита прав потребителей – это система мер, направленных на обеспечение соблюдения законных интересов и прав покупателей товаров и услуг. Она включает законодательную базу, государственные органы контроля, общественные организации и механизмы защиты в случае нарушения прав потребителя. В России основными законами, регулирующими защиту прав потребителей, являются Закон РФ № 2300-1 от 7 февраля 1992 года «О защите прав потребителей» и Гражданский кодекс РФ.

Основные права потребителей:

Право на безопасность товара или услуги. Продавец обязан обеспечить безопасность продукции для жизни, здоровья и имущества покупателя.

Право на информацию. Потребители имеют право получать полную и достоверную информацию о товаре или услуге, включая данные о производителе, составе продукта, условиях эксплуатации и сроках годности.

Право на качество товара или услуги. Покупатель имеет право требовать соответствия качества приобретаемого товара заявленным характеристикам.

Право на возмещение ущерба. Если товар оказался некачественным или услуга была предоставлена ненадлежащим образом, потребитель вправе потребовать возмещения убытков.

Право на выбор. Покупатели имеют возможность выбирать товары и услуги среди широкого ассортимента предложений.

Право на просвещение. Государство обязано обеспечивать доступ населения к необходимой информации о правах потребителей и способах их защиты.

Контрольные вопросы

1. Какие основные законы регулируют защиту прав потребителей в России?
2. Какие права имеет потребитель согласно законодательству?
3. Что такое право на безопасность товара или услуги?
4. Какая информация должна предоставляться потребителю о товаре или услуге?
5. Какие меры может предпринять потребитель, если ему продали некачественный товар?
6. Что такое претензия и как она составляется?
7. Какие функции выполняет Роспотребнадзор в области защиты прав потребителей?
8. Какие способы судебной защиты предусмотрены для потребителей?
9. Какие существуют общественные организации, занимающиеся защитой прав потребителей?
10. Какие рекомендации можно дать потребителям для предотвращения проблем при покупке товаров и услуг?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9

Тема 9. Защита прав субъектов сервисной деятельности

Цель: формирование знаний об основах защиты прав потребителей и производителей товаров (работ, услуг)

Вопросы для обсуждения:

1. Формы и способы защиты прав предпринимателей.
2. Порядок урегулирования споров.
3. Арбитражный процесс как форма защиты предпринимательства.

Теоретическая часть

Субъективное право на защиту - это юридически закрепленная возможность управомоченного лица использовать меры правоохранительного характера с целью восстановления нарушенного права и пресечения действий, нарушающих право.

Предприниматели обеспечены правовой защитой в той же мере, в какой и иные субъекты правовых отношений - граждане-непредприниматели, некоммерческие организации, государственные и муниципальные образования.

Права и законные интересы предпринимателей охраняются нормами различных отраслей права: конституционного, административного, трудового, уголовного, гражданского и всех остальных.

Контрольные вопросы

1. Какие основные нормативно-правовые акты защищают права субъектов сервисной деятельности?
2. Какие права субъектов сервисной деятельности подлежат защите?
3. Какие механизмы защиты прав субъектов сервисной деятельности предусмотрены законодательством?
4. Как осуществляется защита прав субъектов сервисной деятельности в судебном порядке?
5. Какие досудебные методы разрешения споров применимы в сервисной деятельности?
6. Какие меры защиты прав предусмотрены в случае недобросовестной конкуренции в сфере услуг?
7. Как защитить права субъектов сервисной деятельности при нарушениях условий договора?
8. Какие органы государственной власти занимаются контролем и надзором за соблюдением прав субъектов сервисной деятельности?
9. Какие особенности защиты прав субъектов малого и среднего предпринимательства в сфере сервиса?
10. Какие правовые инструменты защиты интеллектуальной собственности используются в сервисной деятельности?
11. Как обеспечивается защита прав потребителей в сфере сервисных услуг?
12. Какие меры защиты предусмотрены для субъектов сервисной деятельности при изменении законодательства?
13. Какие возможности предоставляет саморегулирование в вопросах защиты прав субъектов сервисной деятельности?
14. Как международные договоры влияют на защиту прав субъектов сервисной деятельности?

ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень основной литературы:

1. Дмитриченко, Л. И. Государственное регулирование торговой деятельности : учебное пособие / Л.И. Дмитриченко, О.Н. Головинов, Л.А. Дмитриченко. — Москва : ИНФРА-М, 2026 . — 174 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2158057. - ISBN 978-5-16-020107-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2158057>

2. Придворова, М. Н. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности: особенности договорного регулирования : учебное пособие / М. Н. Придворова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2024. — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2828-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148482.html>

3. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2098992>

Перечень дополнительной литературы:

1. Губин, Е. П. Государственное регулирование рыночной экономики и предпринимательства: правовые проблемы : монография / Е. П. Губин. — репр. изд. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 316 с. - ISBN 978-5-91768-836-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1937183>

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026 . — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042392>

3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>

4. Правоведение : учебник / под общ. ред. С.В. Корнаковой, Е.В. Чигриной. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1212235. - ISBN 978-5-16-016668-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1930683>

5. Трофимова, И. А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект : учебное пособие / И. А. Трофимова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 176 с. — ISBN 978-5-00209-087-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138165.html>

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации самостоятельной работы
по дисциплине «Правовое регулирование сервисной
деятельности» для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Логистика»

Ставрополь, 2026

Методические указания по дисциплине «Правовое регулирование сервисной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания, умения и навыки в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления 43.03.01 Сервис (профиль «Логистика»).

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ**

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.01 Сервис самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Правовое регулирование сервисной деятельности», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному бакалавру в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического значения исследуемого вопроса. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению особенностей и технологий сервисной деятельности.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях делового общения в туризме.

Самостоятельная работа состоит из подготовки ответа на вопросы. Выбор вопроса производится в соответствии с п. 2.1.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;

- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;

- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать выбранному вопросу, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

2.1 Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности:

1. Понятие государственного регулирования в сфере сервиса.
2. Государственно-правовое регулирование сервисных отношений.
3. Система и структура федеральных органов власти и основные направления их деятельности по предоставлению публичных услуг.
2. Субъекты сервисных отношений и правовые формы реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг.
3. Правовые особенности сервисных услуг в торговле.
4. Правовые особенности сервисных услуг в общественном питании.
5. Правовые особенности сервисных услуг в бытовом обслуживании покупателей.
6. Правовое регулирование торгового сервиса при оказании туристских услуг
7. Правовое положение туристов.
8. Правовое регулирование предоставления торговому предприятию платных услуг, обеспечивающих сервис покупателю.
9. Коммунальные услуги.
10. Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.
11. Законодательство о защите прав потребителей.
12. Основные права потребителей.
13. Права потребителей при покупке товаров.
14. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг.

2.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям:

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Эволюция развития и становления сервисной деятельности.
3. Подходы к классификации услуг.
4. Социальнокультурная сфера: эволюция понятия и современная характеристика.
5. Качество сервиса: особенности и проблемы.
6. Специфика сферы услуг: состав и структура.
7. Управление взаимодействием между представителем сервисной фирмы и потребителем.
8. Методы разрешения конфликтов между сервисной организацией и потребителем.
9. Особенности организации сервиса в различных сферах обслуживания.
10. Особенности предоставления различных групп услуг.
11. Прогрессивные формы обслуживания.
12. Психологические аспекты процесса обслуживания.
13. Государственное регулирование сервисной деятельности в России.
14. Государственное регулирование сервисной деятельности. Зарубежный опыт
15. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
16. Осуществление сервиса с учетом региональных особенностей обслуживания.
17. Осуществление сервиса с учетом этнических особенностей обслуживания.

18. Осуществление сервиса с учетом демографических особенностей обслуживания.

19. Инновации в сервисе

20. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг

21. Информационные технологии сервисной деятельности.

22. Формирование новых групп потребителей услуг.

23. Интеллектуальный сервис.

24. Современные формы организации сервисных предприятий.

25. Индивидуализация сервиса.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ

Индивидуальный проект представляет собой особую форму организации деятельности обучающихся.

Под руководством научного руководителя студент должен:

- составить индивидуальный план проектной работы;
- сформулировать проблему и тему проектной работы, обосновывать актуальность проблемы;
- определить цель и задачи, выделить объект и предмет проектной работы,
- сформулировать гипотезу;
- уметь работать с различными источниками информации, оформить библиографические ссылки, составить библиографический список;
- выбрать и применить на практике методы исследовательской деятельности, адекватные задачам исследования;
- использовать мультимедийные ресурсы и компьютерные технологии для обработки, передачи, систематизации информации;
- оформить результаты исследования с помощью описания фактов, составления таблиц, графиков, сформулировать выводы;
- представить результаты проектной работы в виде презентации.

Виды проектов:

- исследовательские;
- творческие;
- социальные;
- практико-прикладные.

Требования к структуре проекта

Структура проекта включает в себя:

1. ВВЕДЕНИЕ должно включать:

- четкое и краткое обоснование темы исследования;
- актуальность (которая обусловила выбор темы исследования);
- цели и задачи (которые необходимо решить для достижения поставленной цели);
- объект исследования (процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения);
- предмет исследования (находится в границах объекта – именно на нем должна быть направлена внимание);
- проблема исследования;
- гипотеза исследования;
- методы исследования (использованные для достижения поставленной в проекте цели);
- научная новизна (практическое значение полученных результатов).

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ работы состоит из разделов (подразделов, подпунктов и т.п.)

- содержит обзор и анализ литературы по разрабатываемой проблеме, история вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике, анализ и сопоставление различных точек зрения, и предложение своего мнения и решения проблемы.

3. **ЗАКЛЮЧЕНИЕ** - содержит итоги работы, важнейшие выводы, которые получены студентом в результате работы; рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы.

4. ПРИЛОЖЕНИЕ

В этот раздел входят нормативно - правовые документы, таблицы, графики, иллюстрации, схемы и т. п.

5. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Список используемых источников составляет не менее 15 наименований, выполняется в алфавитном порядке, оформляется строго в соответствии с правилами библиографии.

Темы индивидуальных творческих проектов (докладов)

1. Основы сервисного права: понятие сервиса, его виды и особенности правового регулирования.

2. Правовые аспекты оказания бытовых услуг: договоры, обязательства сторон, ответственность исполнителя.

3. Правовое регулирование туристической деятельности: договор о реализации туристического продукта, права туристов, страхование ответственности туроператора.

4. Особенности правового регулирования медицинских услуг: права пациентов, врачебная тайна, ответственность медицинского персонала.

5. Правовая охрана интеллектуальной собственности в сфере услуг: авторские права, патенты, коммерческая тайна.

6. Интернет-сервисы и электронная коммерция: правовые аспекты дистанционной продажи товаров и услуг, электронные платежи, защита персональных данных.

7. Правовое регулирование транспортных услуг: пассажирские перевозки, грузоперевозки, ответственность перевозчика.

8. Образовательные услуги и их правовое регулирование: образовательные стандарты, лицензирование образовательных учреждений, права учащихся.

9. Банковское обслуживание и финансовые услуги: банковские счета, кредитные продукты, страхование вкладов.

10. Рекламные услуги и законодательство о рекламе: требования к рекламе, запрет недобросовестной рекламы, ответственность рекламодателя.

11. Страхование как вид финансовых услуг: виды страхования, страховой полис, страховые выплаты.

12. Правовое регулирование гостиничных услуг: бронирование номеров, оказание дополнительных услуг, ответственность гостиницы.

13. Роль государства в регулировании сферы услуг: лицензирование, сертификация, контроль качества услуг.

14. Международное сервисное право: коллизии юрисдикций, международное сотрудничество в сфере услуг.

15. Договор аренды и его особенности в сервисе: аренда помещений,

оборудования, транспорта.

16. Юридическая помощь как вид профессиональной услуги: адвокатская деятельность, нотариат, медиация.

17. Спортивные услуги и их правовое регулирование: фитнес-центры, спортивные секции, страхование спортсменов.

18. Культурные услуги и их правовое регулирование: музеи, театры, выставки, авторские права на произведения искусства.

19. Информационные технологии в сервисе: автоматизация процессов обслуживания, использование баз данных, кибербезопасность.

20. Инновации в сервисном праве: блокчейн-технологии, смарт-контракты, цифровое правосудие.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Перечень основной литературы:

1. Дмитриченко, Л. И. Государственное регулирование торговой деятельности : учебное пособие / Л.И. Дмитриченко, О.Н. Головинов, Л.А. Дмитриченко. — Москва : ИНФРА-М, 2026 . — 174 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2158057. - ISBN 978-5-16-020107-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2158057>

2. Придворова, М. Н. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности: особенности договорного регулирования : учебное пособие / М. Н. Придворова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2024. — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2828-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/148482.html>

3. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : учебное пособие / И.А. Шувалова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 181 с. — (Юридическая консультация). — DOI 10.12737/1477410. - ISBN 978-5-16-016995-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2098992>

Перечень дополнительной литературы:

1. Губин, Е. П. Государственное регулирование рыночной экономики и предпринимательства: правовые проблемы : монография / Е. П. Губин. — репр. изд. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 316 с. - ISBN 978-5-91768-836-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1937183>

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026 . — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042392>

3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>

4. Правоведение : учебник / под общ. ред. С.В. Корнаковой, Е.В. Чигриной. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 428 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1212235. - ISBN 978-5-16-016668-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1930683>

5. Трофимова, И. А. Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект : учебное пособие / И. А. Трофимова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 176 с. — ISBN 978-5-00209-087-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138165.html>