

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 19:39:01
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

28.11.2025 г.
протокол № 3
И.о. зав. кафедрой Головизин А.В.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Правовое обеспечение сервисной деятельности в клиентоориентированных организациях
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	Ст. преподаватель Бурлака С.Н.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	6
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	7
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	16
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	17

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью данного курса является формирование навыка работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности в клиентоориентированных организациях.

Задачами данного курса является

- возможность определять вопросы в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующего законодательства с учетом экономической направленности организации;
- возможность применять и трактовать в профессиональной деятельности нормы права в сфере правоотношений между субъектами и клиентоориентированными организациями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Зачет	108	16	8	8	88	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1.УК-2 Знать: необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и экономические законы

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-2.УК-2 Уметь: определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности
	ИД-3.УК-2 Иметь практический опыт: применения нормативной базы и решения задач в области избранных видов профессиональной деятельности
УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД-1.УК-11 Знать: основы антикоррупционного законодательства, законодательства о терроризме и экстремизме
	ИД-2.УК-11 Уметь: действовать в соответствии с моральными и нравственными принципами и правовыми нормами, проявлять нетерпимое отношение к экстремизму, терроризму, коррупции
	ИД-3.УК-11 Иметь практический опыт принятия решений в соответствии с требованиями нормативных правовых актов

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	

<p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха; - порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования; - передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда
	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса";</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; - устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении; - использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции; - соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов

<p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: - осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию; - подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий; - мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня; - обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса; - осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей; - организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий; - разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
---	--

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		27					
Тема 1.	Правовое обеспечение сервисной деятельности в системе правовых дисциплин.	27	1		1	25	
Семестр 5		5					
Тема 2.	Государственное регулирование сервисных правоотношений(УК -2,УК-11, ПК-1)	5			5		
Семестр 5		33					
Тема 3.	Вещные права в сервисных правоотношениях(УК -2, ПК-1)	33	2		1	30	
Семестр 5		36					
Тема 4.	Обязательственное право в сервисных правоотношениях (УК -2, ПК-1)	36	3			33	
Семестр 5		1					

Тема 5.	Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ(УК - 2, ПК-1)	1	1				
Семестр 5		1					
Тема 6.	Правовые формы деятельности по оказанию услуг(УК -2, ПК-1)	1	1				
Семестр 5		1					
Тема 7.	Основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности(УК - 2, ПК-1)	1			1		

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
тема 1- 5	Доклад (Приложение 4)	Темы докладов	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы. по 5 балльной шкале в зависимости от глубины и качества представляемого материала</p>

тема 6	Ролевая игра (Приложение 4)	Тема, концепция, роли и этапы	Совместная деятельность студентов и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. по 5 балльной шкале в зависимости от проявленной активности и профессионализма
темы 1-6	Опрос (Приложение 4)	Вопросы для обсуждения	по 5 балльной шкале в зависимости от глубины и качества представляемого материала
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
5 семестр (За)	Экзаменационный билет (Приложение 5)	18 билетов. Билет включает в себя 2 теоретических вопроса и одно практическое задание	«Зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с

			<p>дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины. Как правило, "Отлично" выставляется студентам, освоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. Ответил на все поставленные вопросы. "Незачтено" выставляется студенту, обнаружившему значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способному продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей</p>
--	--	--	---

			дисциплине. Не ответил или недостаточно раскрыл содержание ни одного поставленного вопроса.
--	--	--	---

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебный достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Правовое обеспечение сервисной деятельности в системе правовых дисциплин. Правовое регулирование сервисной деятельности как развивающаяся отрасль. Источники сервисного права. Понятие, содержание и виды сервисных правоотношений. Правовое регулирование сервисной деятельности как учебная дисциплина.

Тема 2. Государственное регулирование сервисных правоотношений(УК -2,УК-11, ПК-1)

Введение в основы регулирования сервисной деятельности.
Государственно-правовое регулирование сервисных отношений.
Особенности защиты потребителей в сервисных правоотношениях.

Тема 3. Вещные права в сервисных правоотношениях(УК -2, ПК-1)

Вещные права в сервисных правоотношениях.
Общие черты прав в сервисных правоотношениях.
Аналоги собственности в землепользовании.
О праве хозяйственного ведения и праве оперативного управления.
Право хозяйственного ведения.

Тема 4. Обязательственное право в сервисных правоотношениях (УК -2, ПК-1)

Понятие обязательств и основания их возникновения.
Понятие исполнения обязательств.
Характеристика способов обеспечения обязательств.
Обеспечение исполнения обязательств
Принципы исполнения обязательств
Условия исполнения обязательств

Тема 5. Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ(УК -2, ПК-1)

Понятие реализации товаров, работ или услуг.
Правовые формы реализации товаров, работ, услуг. Правовое регулирование заключения, исполнения, расторжения договоров, ответственности сторон. Договоры, направленные на реализацию товаров, работ, услуг. Порядок заключения договоров на товарных биржах.

Тема 6. Правовые формы деятельности по оказанию услуг(УК -2, ПК-1)

Понятия правовых услуг и деятельности по их оказанию
Правовое положение участников рынка правовых услуг
Адвокаты и адвокатские образования
Юридические фирмы и другие специализированные юридические организации
Индивидуально практикующие юристы
Нотариусы
Юридическая служба в коммерческих организациях
Юридическая служба как структурное подразделение коммерческой организации
Функциональные обязанности юрисконсульта организации
Договоры на правовое обслуживание и оказание правовых услуг
Квалификация договоров на оказание правовых услуг
Виды договоров, заключаемых юристами с клиентами
Содержание договоров возмездного оказания правовых услуг
Оплата правовых услуг
Ответственность сторон по договору возмездного оказания правовых услуг

Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности(УК -2, ПК-1)
Основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности. Правовое регулирование положений банков и банковской деятельности. Банк. Кредитная организация. Филиалы и представительства иностранных банков. Небанковские организации. Структура банковского холдинга.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Государственное регулирование сервисных правоотношений(УК -2,УК-11, ПК-1)

Вопросы для обсуждения:

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 3. Вещные права в сервисных правоотношениях(УК -2, ПК-1)

Вопросы для обсуждения:

1. Дать определение вещных прав в сервисных правоотношениях.
2. Выделить общие черты прав в сервисных правоотношениях.
3. Проанализировать аналоги собственности в землепользовании.
4. О праве хозяйственного ведения и праве оперативного управления.
5. Право хозяйственного ведения.

Тема 4. Обязательственное право в сервисных правоотношениях (УК -2, ПК-1)

Вопросы для обсуждения:

1. Дать определение обязательств
2. выявить основания для возникновения обязательств.
3. Понятие исполнения обязательств.
4. Дать характеристику способов обеспечения обязательств.

Тема 5. Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ(УК -2, ПК-1)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие реализации товаров, работ или услуг.
2. Выявить правовые формы реализации товаров, работ, услуг.
3. Определить правовое регулирование заключения, исполнения, расторжения договоров, ответственности сторон.
4. Определить договоры, направленные на реализацию товаров, работ, услуг.
5. Порядок заключения договоров на товарных биржах.

Тема 6. Правовые формы деятельности по оказанию услуг(УК -2, ПК-1)

Вопросы для обсуждения:

1. Дать понятия правовых услуг и деятельности по их оказанию
2. Определить правовое положение участников рынка правовых услуг
3. Проанализировать работу юридических служб в коммерческих организациях
4. Изучить договоры на правовое обслуживание и оказание правовых услуг

Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности(УК -2, ПК-1)

Вопросы для обсуждения:

1. Определить основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности.
2. Изучить правовое регулирование положений банков и банковской деятельности.
3. Дать определение, что такое Банк.
4. Изучить виды кредитных организаций.
5. Определить филиалы и представительства иностранных банков.
6. Дать определение небанковских организации.
7. Изучить структуру банковского холдинга.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Государственное регулирование сервисных правоотношений(УК -2,УК-11, ПК-1)

Изучить:

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.

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. Вещные права в сервисных правоотношениях(УК -2, ПК-1)

Изучить:

1. Понятие, признаки и содержание вещного права
2. Ограниченные вещные права юридических лиц
3. Право оперативного управления
4. Сервитуты
5. Охрана и защита вещных прав

Тема 4. Обязательственное право в сервисных правоотношениях (УК -2, ПК-1)

Изучить:

1. Обязательственное право в сервисных правоотношениях.
2. Характеристика способов обеспечения обязательств.
3. Основы правового регулирования расчетов в сервисных правоотношениях.
4. Понятие обязательств и основания их возникновения.
5. Понятие исполнения обязательств.
6. Характеристика способов обеспечения обязательств.

Тема 5. Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ(УК -2, ПК-1)

Изучить:

1. Место и момент фактической реализации товаров, работ или услуг
2. Что признается реализацией товаров, работ или услуг
3. Что не признается реализацией товаров, работ или услуг
4. Виды услуг
5. Договоры фактических услуг
6. Состав юридических услуг
7. Состав финансовых услуг

Тема 6. Правовые формы деятельности по оказанию услуг(УК -2, ПК-1)

Изучить:

1. Понятие адвокаты и адвокатские образования
2. Юридические фирмы и другие специализированные юридические организации
3. Индивидуально практикующие юристы
4. Нотариусы
5. Юридическая служба в коммерческих организациях
6. Юридическая служба как структурное подразделение коммерческой организации
7. Функциональные обязанности юриста организации
8. Квалификация договоров на оказание правовых услуг
9. Виды договоров, заключаемых юристами с клиентами
10. Содержание договоров возмездного оказания правовых услуг
11. Оплата правовых услуг
12. Ответственность сторон по договору возмездного оказания правовых услуг

Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сервисной деятельности(УК -2, ПК-1)

Изучить:

1. Теоретические аспекты учета затрат на оказание сервисных услуг.
2. Нормативное регулирование затрат на оказание сервисных услуг.
3. Анализ динамики и структуры затрат на оказание сервисных услуг.
4. Анализ взаимосвязи объема продаж, затрат и прибыли.
5. Организация учета затрат.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к
зачету/экзамену
приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Учебным планом не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Ручкина Г. Ф., Ашмарина Е. М., Васильева О. Н., Гречуха В. Н., Дахненко С. С., Демченко М. В., Добровинская А. В., Доронина Н. Г., Закупень Т. В., Ключникова Я. А., Ромашкова И. И., Самигулина А. В., Семилютина Н. Г. Предпринимательское право. Правовое регулирование отдельных видов предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 553 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/497041>

Дополнительная литература:

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

**Приложение 1
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры
предпринимательского права

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
по дисциплине
Правовое обеспечение сервисной деятельности в клиентоориентированных
организациях**

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности в клиентоориентированных организациях»

1. Источники курса.
2. Перечислите и охарактеризуйте предпосылки возникновения клиентоориентированного подхода.
3. Субъекты сервисной деятельности
4. Коммерческие организации как субъекты сервисной деятельности: понятие и признаки
5. Объекты сервисной деятельности
6. Государственная и общественная защита прав потребителей
7. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях.
8. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами.
9. Ответственность субъектов сервисной деятельности за соблюдение норм добросовестной коммерческой деятельности практики
10. Отраслевые и конкурентные характеристики в рамках процесса разработки клиентоориентированного подхода.
11. Понятие, содержание и виды сервисных правоотношений.
12. В чем состоит суть и значение процесса многоканальной интеграции?
13. Дайте определение хранилищу данных, перечислите виды хранилищ данных.
14. Законодательство о защите прав потребителей.
15. Основные права потребителей.
16. Права потребителей при покупке товаров.
17. Права потребителей при заключении договоров на оказание услуг.
18. Защита нарушенных прав потребителей в административном и судебном порядке.
19. Коммерческая тайна: понятие и виды. Ограничения получения и использования информации в сервисной деятельности.
20. Информация как объект гражданских правоотношений в сервисной деятельности.
21. Понятие государственного регулирования сервисных правоотношений.
22. Система и структура федеральных органов власти и основные направления их деятельности по предоставлению публичных услуг.
23. Правовые основы конкуренции в сфере сервиса.
24. Государственная регистрация и лицензирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
25. Сертификация и стандартизация в сфере сервиса.

26. Правовое регулирование ценообразования в сфере сервиса.
27. Налоговое регулирование в сфере сервиса.
28. Вещные права в сервисных правоотношениях.
29. Общие черты прав в сервисных правоотношениях.
30. Сертификация продукции и услуг: основные понятия, сертификат и знаки соответствия, виды сертификации.
31. Право оперативного управления.
32. Право хозяйственного ведения.

Практические задания по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности в клиентоориентированных организациях» для самостоятельной подготовки к зачету

Примерные практические задания к зачету

Задание 1 УК-2, ПК-1

Что не входит в классификацию правовых источников, регулирующих сервисную деятельность в РФ?

- А) законы;
- Б) подзаконные акты;
- В) судебные прецеденты;
- Г) обычаи делового оборота;
- Д) международные договоры.

Задание 2 УК-2, ПК-1

Нормативно правовой акт, принятый компетентным органом в соответствии с законом, называется...

- А) распоряжением
- Б) подзаконным
- В) постановлением
- Г) указом

Задание 3 УК-11

Противодействие коррупции в Российской Федерации основывается на следующих основных принципах:

- А) признание, обеспечение и защита основных прав и свобод человека и гражданина;
- Б) законность;
- В) непубличность и закрытость деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- Г) неотвратимость ответственности за совершение коррупционных правонарушений

Задание 4 УК-2, ПК-1

Юридическая сила документа– это:

- А). свойство документа, оформленного в свободном порядке;
- Б). свойство документа, предоставленное ему действующим законодательством, компетенцией издавшего органа, установленным порядком оформления;
- В). нотариальное удостоверение документа

Задание 5 УК-2, ПК-1

Документооборот в организации– это:

- А). движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки;
- Б). перечень документов, требующих особого внимания;
- В). движение документов в организации с момента их получения до момента отправки в архив

Задание 6 УК-11

Сведения о лице, к которому было применено взыскание в виде увольнения (освобождения от должности) в связи с утратой доверия за совершение коррупционного правонарушения, исключаются из реестра в случаях:

- А) отмены акта, явившегося основанием для включения в реестр сведений о лице, уволенном в связи с утратой доверия за совершение коррупционного правонарушения;
- Б) вступления в установленном порядке в законную силу решения суда об отмене акта, явившегося основанием для включения в реестр сведений о лице, уволенном в связи с утратой доверия за совершение коррупционного правонарушения;
- В) истечения трех лет с момента принятия акта, явившегося основанием для включения в реестр сведений о лице, уволенном в связи с утратой доверия за совершение коррупционного правонарушения;
- Г) смерти лица, к которому было применено взыскание в виде увольнения (освобождения от должности) в связи с утратой доверия за совершение коррупционного правонарушения.

Задание 7 УК-11

Основными направлениями деятельности государственных органов по повышению эффективности противодействия коррупции являются:

- А) проведение единой государственной политики в области противодействия коррупции;
- Б) создание механизма взаимодействия правоохранительных и иных государственных органов с общественными и парламентскими комиссиями по вопросам противодействия коррупции, а также с гражданами и институтами гражданского общества;
- В) принятие законодательных, административных и иных мер, направленных на привлечение государственных и муниципальных служащих, а также граждан к более активному участию в противодействии коррупции, на формирование в обществе негативного отношения к коррупционному поведению;
- Г) совершенствование системы и структуры государственных органов, создание механизмов общественного контроля за их деятельностью;

Задание 8 УК-2, ПК-1

Какой из перечисленных признаков не является характерным для юридического лица?

- А) осуществление от своего имени имущественных и других неимущественных прав
- Б) наличие обособленного имущества
- В) единоличный руководитель
- Г) быть истцом и ответчиком в суде

Задание 9 УК-11

Принципом организации антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов (проектов нормативных правовых актов) не является:

- А) выборочное проведение антикоррупционной экспертизы проектов нормативных правовых актов;
- Б) оценка нормативного правового акта (проекта нормативного правового акта) во взаимосвязи с другими нормативными правовыми актами;

- В) обоснованность, объективность и проверяемость результатов антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов (проектов нормативных правовых актов);
- Г) компетентность лиц, проводящих антикоррупционную экспертизу нормативных правовых актов (проектов нормативных правовых актов)

Задание 10 УК-11

Договор - это:

- А) комплекс взаимосвязанных сделок;
- Б) соглашение двух или более лиц;
- В) методика ведения торговой деятельности
- Г) односторонняя сделка

Задание 11 ПК-1

- А). «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ.
- Б). Венская конвенция о договорах международной купли-продажи товаров.
- В). Определение Конституционного Суда РФ от 27.05.2010 N 668-О-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалоб гражданина Балакишеева В.И. на нарушение его конституционных прав частью первой статьи 226 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.
- Г). Указ Президента РФ «Об утверждении Перечня сведений, отнесенных к государственной тайне» от 30.11.1995 N 1203
- Д). Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ
- Е). Федеральный конституционный закон от 21.07.1994 N 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации"
- Ж). Конституция РФ
1. Расположите нормативные правовые акты в порядке убывания юридической силы
 2. Исключите из предложенного списка документы, не являющиеся нормативно-правовыми актами.
 3. Исключите из предложенного списка документы, не являющиеся источниками права в РФ.

Задание 12 УК-11

Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства за совершение коррупционных правонарушений несут _____ ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Задание 13 УК-11

Сведения о применении к лицу взыскания в виде увольнения (освобождения от должности) в связи с утратой доверия за совершение коррупционного правонарушения, за исключением сведений, составляющих государственную тайну, подлежат включению в реестр лиц, уволенных в связи с утратой доверия (далее - реестр), сроком на _____ лет с момента принятия акта, явившегося основанием для включения в реестр.

Задание 14 УК-11

Основные направления государственной политики в области противодействия коррупции в РФ осуществляет _____

Задание 15 УК-11

Информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранимая с помощью электронных, магнитных, оптических или аналогичных средств, включая электронный обмен данными и электронную почту называется _____

Задание 16 УК-11

_____ обеспечивает разработку и принятие федеральных законов по вопросам противодействия коррупции, а также контролирует деятельность органов исполнительной власти.

Задание 17 ПК-1

Гражданка Ю. заключила договор с меховым ателье на пошив шубы из меха норки, который предоставляла сама заказчица.

При приеме заказа в ателье отметили высокое качество меха. Гражданка Ю. неоднократно ходила на примерки и выполняемой работой была довольна.

25 мая Ю. явилась за готовой шубой, но в ателье сообщили, что работа еще не окончена и просили зайти через неделю. В назначенный день шубу заказчице не передали. У Ю. зародилось подозрение, что ее шуба пропала, которое впоследствии и подтвердилось. Какие обязанности лежат на исполнителе в сложившейся ситуации?

Задание 18 ПК-1

Какие количество реквизитов документов содержатся в ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»?

Задание 19 ПК-1

По договору о спонсорстве фирма «О» перечислила денежные средства на счет Иванова В.П. – ведущего телешоу, который принял на себя обязательства по распространению в своей телепрограмме рекламы о спонсоре и его товарах. В установленный договором срок реклама не была распространена, а затем Иванов В.П. был уволен из редакции телеканала по сокращению штатов. Он отказался вернуть фирме полученные за распространение рекламы денежные средства, так как считает, что его увольнение произошло не по его вине, а деньги были перечислены в качестве благотворительного взноса на поддержку телешоу.

Правомерно ли заключение спонсорского договора в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ.

Задание 20 ПК-1

В вагонах метро размещалась информация о приеме на работу в ресторан. На объявлении кроме информации о преимуществах работы демонстрировались зарегистрированные товарные знаки (знаки обслуживания, торговые марки) ресторана, в том числе товарный знак «Ресторан „М“ – это то, что я люблю».

1. Является ли данное объявление рекламой?
2. Обоснуйте свой ответ.

Задание 21 ПК-1

В ответ на надлежащим образом составленную оферту на покупку сырья ПАО «Архстрой» получило акцепт, в котором было выражено несогласие с предложенным им

условием договора о конфиденциальности и дана иная редакция условия о конфиденциальности.

1. Считается ли договор заключенным?
2. Мотивируйте свой ответ.

Задание 22 УК-2

В вагонах метро размещалась информация о приеме на работу в ресторан. На объявлении кроме информации о преимуществах работы демонстрировались зарегистрированные товарные знаки (знаки обслуживания, торговые марки) ресторана, в том числе товарный знак «Ресторан „М“ – это то, что я люблю».

1. Является ли данное объявление рекламой?
2. Обоснуйте свой ответ.

Задание 23 УК-2

Покупатель не оплатил в срок приобретенный у поставщика товар из-за отсутствия денежных средств на счете, т.к. его, в свою очередь, подвели свои дебиторы.

1. Является ли это обстоятельство освобождающим покупателя от ответственности за просрочку оплаты товара? Мотивируйте свой ответ.

Задание 24 УК-2

Гражданка М. заключила договор на пошив женского костюма с пошивочным ателье. В договоре было указано, что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля этого года. М. явилась в ателье за костюмом 11 июля, но приемщица заказов сообщила ей, что костюм еще не готов, т.к. закройщик болен и просила подойти через неделю. 18 июля М. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Администрация известила потребителя, что заказа не был выполнен вследствие непреодолимой силы – болезни закройщика.

1. Является ли болезнь закройщика непреодолимой силой?
2. Какие обязанности лежат на исполнителе в сложившейся ситуации?

Задание 25 УК-2

Герой рекламного ролика, рекламирующий прохладительный напиток, срывает цветок с клумбы и дарит его девушке, демонстрируя тем самым «волшебную» силу напитка, способствующего легким знакомствам и успеху.

Соответствует ли закону содержание данной рекламы? Обоснуйте свой ответ.

Задание 26 УК-2

Два индивидуальных предпринимателя намерены создать коммерческую организацию для совместного осуществления маркетинговой деятельности. Организационно-правовая форма юридического лица должна обеспечивать конфиденциальность финансовой информации, а также ограничение пределов ответственности предпринимателей по ее обязательствам.

1. Какие организационно-правовые формы коммерческих организаций существуют?
2. В каких организационно-правовых формах может быть создана такая организация?

