

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Королев Е.В., старший преподаватель, Кафедра дизайна и технологий,
Korolev.Egor@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №
11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

| | |
|---|-----------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575737265 |
| Номер транзакции | 00000000041FF93 |
| Владелец | Клочко И.Л. |

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Учебный курс «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1» является дисциплиной цикла профессиональных дисциплин по направлению подготовки «Сервис». Данный курс совместно с другими дисциплинами профессионального цикла участвует в формировании профессиональных компетенций студентов, давая им понимание необходимости правовых знаний и умений в сфере профессиональной деятельности в соответствии с профилем подготовки.

Целью освоения дисциплины является формирование знаний в области законодательства, касающейся регулирования процесса обслуживания потребителей, что позволит студентам в будущем сформировать правильный подход к участию в производственно-хозяйственной деятельности транспортного предприятия и обслуживанию потребителей услуг этого предприятия.

Задачи освоения дисциплины:

1. сформировать представление студентов об основах, на которых строятся отношений между предприятием и потребителем
2. познакомить студентов с системой нормативно-правовых актов в рассматриваемой области
3. подробно изучить Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" и некоторые иные нормативно-правовые акты в рассматриваемой области
4. научить студентов разрешать конфликтные ситуации, возникающие в отношениях между предприятием и потребителями, основываясь на законе

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | |
|-------------------------------|--|---|-----------------------------------|-------------------------|--|
| | | | Код результата | Формулировка результата | |
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ОПК-6 : Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.1к : Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | РД1 | Знание | профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей |
| | | | РД2 | Умение | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства |
| | | | РД3 | Навыки | Навыки разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания потребителей, основываясь на законе |

| | | | | | |
|--|--|---|-----|--------|--|
| | | ОПК-6.2к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | РД2 | Умение | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства |
| | ОПК-7 : Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1к : Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания охраны труда и техники безопасности | РД2 | Умение | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства |
| | | ОПК-7.2к : Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охраны труда и техники безопасности | РД1 | Знание | профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей |
| | | | РД2 | Умение | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства |

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебный курс «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1» разработан и читается студентам с целью повышения их профессиональной подготовки.

Курс направлен на формирование у студентов базовых знаний в области законодательства, касающейся регулирования процесса обслуживания потребителей, и практики применения этого законодательства.

Входным требованием к изучению дисциплины является наличие знаний в области обществознания, полученных при обучении в средней школе.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость (З.Е.) | Объем контактной работы (час) | | | | | СРС | Форма аттестации | |
|------------------|----------------|----------|------------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-------|------|---------------|-----|------------------|-----|
| | | | | | Всего | Аудиторная | | | Внеаудиторная | | | |
| | | | | | | лек. | прак. | лаб. | ПА | | | КСР |
| 43.03.01 Сервис | ОФО | Б1.Б | 2 | 4 | 55 | 18 | 36 | 0 | 1 | 0 | 89 | Э |

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

| № | Название темы | Код результата обучения | Кол-во часов, отведенное на | | | | Форма текущего контроля |
|-------------------------|---|-------------------------|-----------------------------|-----------|----------|-----------|-------------------------|
| | | | Лек | Практ | Лаб | СРС | |
| 1 | Введение в курс | РД1 | 2 | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | Основные термины, используемые в области регулирования процесса обслуживания потребителей | РД1 | 4 | 3 | 0 | 0 | |
| 3 | Система нормативных актов в сфере регулирования процесса обслуживания потребителей | РД2 | 4 | 2 | 0 | 0 | |
| 4 | Потребительская информация | РД2 | 12 | 0 | 0 | 4 | |
| 5 | Безопасность товаров работ и услуг | РД2 | 4 | 4 | 0 | 4 | |
| 6 | Качество товаров, работ и услуг | РД2 | 4 | 0 | 0 | 0 | |
| 7 | Права потребителей при продаже товаров | РД1 | 8 | 16 | 0 | 8 | |
| 8 | Права потребителей при выполнении работ и оказании услуг | РД1 | 8 | 16 | 0 | 8 | |
| 9 | Ответственность за нарушение прав потребителей | РД3 | 8 | 16 | 0 | 8 | |
| Итого по таблице | | | 54 | 57 | 0 | 32 | |

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в курс.

Содержание темы: История регулирования потребительских отношений от древнейших времён до сегодняшнего дня.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 2 Основные термины, используемые в области регулирования процесса обслуживания потребителей.

Содержание темы: Дается определение терминам, обозначающим в сфере регулирования процесса обслуживания потребителей субъектов отношений, объекты и другое.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 3 Система нормативных актов в сфере регулирования процесса обслуживания потребителей.

Содержание темы: Краткая характеристика основных нормативных правовых актов в

сфере регулирования процесса обслуживания потребителей и их роль в системе нормативных актов России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 4 Потребительская информация.

Содержание темы: Определение потребительской информации. Требования к потребительской информации. Перечисление обязательно предоставляемой информации. Способы доведения информации до потребителя.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 5 Безопасность товаров работ и услуг.

Содержание темы: Понятие безопасности товаров, работ и услуг. Способы и средства обеспечения безопасности товаров, работ и услуг. Срок службы и срок годности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 6 Качество товаров, работ и услуг.

Содержание темы: Понятие качества товаров, работ и услуг. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Гарантийный срок.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 7 Права потребителей при продаже товаров.

Содержание темы: Формы и порядок оплаты товаров. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками. Устранение недостатков товаров. Замена товаров. Соразмерное уменьшение стоимости товаров. Возврат товара. Особенности обмена товара надлежащего качества .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 8 Права потребителей при выполнении работ и оказании услуг.

Содержание темы: Условия, которые содержатся в договорах о выполнении работ или оказании услуг. Права потребителя в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг). Права потребителя в случае нарушения качества выполнения работ (оказания услуг). Добровольный отказ потребителя от работ и услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 9 Ответственность за нарушение прав потребителей.

Содержание темы: Общая характеристика гражданской, административной и уголовной ответственности за нарушение прав потребителей. Меры ответственности, их особенности и практика применения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Программа дисциплины «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1» предусматривает проведение лекционных, практических занятий и самостоятельную работу обучающихся. При этом студенты большую часть времени изучают дисциплину в аудитории под руководством преподавателя на лекционных и практических занятиях, а оставшееся время - самостоятельно.

Во время лекционных занятий обучающимся рекомендуется вести конспект лекций, что будет способствовать лучшему усвоению теоретического материала за счет использования различных форм памяти и впоследствии поможет при подготовке к практическим занятиям и сдаче зачета по дисциплине. Присутствие и работа на лекциях учитывается в общей рейтинговой оценке по дисциплине. В случае отсутствия на лекционном занятии по уважительной причине, которая должна быть подтверждена документально, студент обязан предоставить конспект по всем вопросам пропущенной темы. При отсутствии без уважительной причины, помимо конспекта студент должен сдать пропущенную тему устно или в форме бланкового тестирования, возможна подготовка реферата по предложенной тематике.

При проведении практического занятия студент обязан выполнить все практические задания, выданные преподавателем. При оценке работы студента учитывается качество его подготовки к занятиям и работы в аудитории, активность во время проведения занятий, своевременность и качество выполнения практических заданий.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной

программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Волынский А. Ф., Прорвич В. А. Юридическая защита прав и законных интересов потребителей товаров и услуг: особенности современной парадигмы : Учебно-методическая литература [Электронный ресурс] : Юридическое издательство Норма , 2019 - 256 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355037>
2. Защита прав потребителей [Электронный ресурс] , 2018 - 112 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/705223>
3. Шувалова И.А. Защита прав потребителей : Научно-популярная литература [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 166 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337843>

7.2 Дополнительная литература

1. Вахитов К.И. История потребительской кооперации России : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2020 - 400 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358579>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции |
|-------------------------------|--|--|
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ОПК-6 : Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.1к : Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности |
| | | ОПК-6.2к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями |
| | ОПК-7 : Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1к : Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания охраны труда и техники безопасности |
| | | ОПК-7.2к : Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охраны труда и техники безопасности |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-6 «Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|--|-----------------------------------|----------------|--|--|
| | Код результата | Тип результата | Результат | |
| ОПК-6.1к : Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | РД1 | Знание | профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей | полнота освоения материала, правильность ответов на поставленные вопросы, корректность использования профессиональной терминологии |
| | РД2 | Умение | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства | корректность выбора методов (инструментов) решения задач; обоснованность принимаемых решений; корректность использования профессиональной терминологии; самостоятельность решения поставленных задач |
| | РД3 | Навыки | Навыки разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания потребителей, основываясь на законе | соответствие решений требованиям нормативно-правовых актов; корректность полученных результатов |

| | | | | |
|--|-------------|-----------------------|--|--|
| ОПК-6.2к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | Р Д 2 | У м е н е | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства | корректность выбора методов (инструментов) решения задач; обоснованность принимаемых решений; корректность использования профессиональной терминологии; самостоятельность решения поставленных задач |
|--|-------------|-----------------------|--|--|

Компетенция ОПК-7 «Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|---|-----------------------------------|-----------------------|--|--|
| | Код результата | Тип результата | Результат | |
| ОПК-7.1к : Обеспечивает соблюдение требований безопасности обслуживания охраны труда и техники безопасности | Р Д 2 | У м е н е | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства | корректность выбора методов (инструментов) решения задач; обоснованность принимаемых решений; корректность использования профессиональной терминологии; самостоятельность решения поставленных задач |
| ОПК-7.2к : Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охраны труда и техники безопасности | Р Д 1 | Знание | профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей | полнота освоения материала, правильность ответов на поставленные вопросы, корректность использования профессиональной терминологии |
| | Р Д 2 | У м е н е | Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства | корректность выбора методов (инструментов) решения задач; обоснованность принимаемых решений; корректность использования профессиональной терминологии; самостоятельность решения поставленных задач |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--------------------------|
| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | |
| | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация |

| Очная форма обучения | | | | |
|----------------------|---|--|-------------------|--------------------|
| РД1 | Знание : профессиональной терминологии в области регулирования процесса обслуживания потребителей, прав и обязанностей потребителей и предприятия, практики их реализации, ответственности предприятия и потребителей | 1.1. Введение в курс | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| | | 1.2. Основные термины, используемые в области регулирования процесса обслуживания потребителей | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| | | 1.7. Права потребителей при продаже товаров | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| | | 1.8. Права потребителей при выполнении работ и оказании услуг | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| РД2 | Умение : Организовывать производственно-хозяйственную деятельность и процесс обслуживания потребителей услуг с учетом требований законодательства | 1.3. Система нормативных актов в сфере регулирования процесса обслуживания потребителей | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| | | 1.4. Потребительская информация | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|-----|--|---|-------------------|--------------------|
| | | 1.5. Безопасность товаров работ и услуг | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| | | 1.6. Качество товаров, работ и услуг | Доклад, сообщение | Кейс-задача |
| | | | Доклад, сообщение | Контрольная работа |
| | | | Тест | Кейс-задача |
| | | | Тест | Контрольная работа |
| РДЗ | Навыки : Навыки разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания потребителей, основываясь на законе | 1.9. Ответственность за нарушение прав потребителей | Доклад, сообщение | Контрольная работа |

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Оценочное средство/

Тест Контрольная работа Доклад Кейс-задачи

/ Вид учебной деятельности

| | | | |
|--------------------------|----|----|-----|
| Лекции | 30 | | |
| Практические занятия | | 20 | |
| Промежуточная аттестация | 30 | | 20 |
| Итого | | | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
|----------------------------|------------------------------------|--|
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |

| | | |
|-------------|---|---|
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

5 Примерные оценочные средства

5.1 Перечень тем докладов, сообщений

1. Международные правовые акты, применяемые в регулировании процесса обслуживания потребителей.
2. Фирменное наименование юридического лица.
3. Товарный знак и знак обслуживания.
4. Наименование места происхождения товара.
5. Коммерческое обозначение.
6. Действующие требования к рекламе товаров, работ и услуг.
7. Ответственность за нарушение Закона "О рекламе".
8. Формы подтверждения соответствия товаров, работ и услуг и их характеристика.
9. Лицензирование отдельных видов деятельности.
10. Общая характеристика государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов
11. Общая характеристика федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора
12. Порядок изъятия из оборота некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий.
13. Способы определения качества товаров, работ и услуг.
14. Уголовная ответственность за нарушение прав потребителя
15. Административная ответственность за нарушение прав потребителей.
16. Полномочия Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
17. Общественные объединения по защите прав потребителей.
18. Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей.
19. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере воздушных перевозок.
20. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере морских перевозок
21. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере перевозок внутренним водным транспортом.
22. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере перевозок железнодорожным транспортом.
23. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере перевозок автомобильным транспортом.
24. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере банковских услуг - банковских счетов и вкладов.
25. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере банковских услуг - кредитование.
26. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере имущественного страхования.
27. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере личного страхования.

28. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере услуг связи.
29. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере электроснабжения.
30. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере водоснабжения и водоотведения.
31. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере теплоснабжения
32. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере долевого участия в строительстве.
33. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере бытового подряда.
34. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере проката.
35. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере платных медицинских услуг.
36. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере туризма.
37. Регулирование процесса обслуживания потребителей в сфере платных образовательных услуг.

Краткие методические указания

При подготовке доклада следует, прежде всего, пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в п. 10 рабочей программы интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также руководствоваться положениями соответствующих законодательных актов. При подготовке доклада необходимо пользоваться действующими редакциями законодательных актов. Ссылки на недействующие редакции допускаются только в целях дачи исторической справки по рассматриваемому вопросу. Вопросы с 19 по 37 выбираются студентами в соответствии со своим профилем обучения.

Шкала оценки

о
ц
б
е
а
н
л
к
л
а
ы

1 Студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры, грамотно применяет 8 категории анализа; умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; использует большое количество различных источников информации; сопровождает доклад электронной презентацией, обособленно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; дает личную оценку проблеме, ясно и четко и логично излагает материал

5 - 1 выполняются выше названные требования, но допускается нарушение профессиональной терминологии, или 4 - использовано ограниченное число источников информации, как по количеству, так и по видам информационных ресурсов

1 ов
7

1 доклад выстроен не вполне логично, материал, представленный в презентации, недостаточно структурирован и проиллюстрирован примерами, при изложении материала допускается нарушение профессиональной терминологии

4
8

2 доклад не сопровождается презентацией, а материал излагается не вполне логично, четко и ясно

1
0

0 доклад не подготовлен или подготовлен на неудовлетворительном уровне, не сопровождается презентацией, а материал излагается не вполне логично, четко и ясно, при этом содержание доклада вызывает сомнения с научной точки зрения

1
7

5.2 Примеры тестовых заданий

1. Закон Российской Федерации N 2300-1 «О защите прав потребителей» был принят:
 - А) 15 марта 1983 г.
 - Б) 22 мая 1991 г.

В) 7 февраля 1992 г.

Г) 23 мая 1994 г.

1. Выберите обязательный признак потребителя:
 - А) физическое лицо (гражданин)
 - Б) имущественная самостоятельность
 - В) рисковый характер деятельности
 - Г) государственная регистрация в качестве такового

1. Выберите признак, не являющийся обязательным для предпринимателя:
 - А) физическое лицо (гражданин)
 - Б) имущественная самостоятельность
 - В) рисковый характер деятельности
 - Г) государственная регистрация в качестве такового

1. В сфере регулирования процесса обслуживания потребителей встречаются:
 - А) односторонние сделки
 - Б) возмездные договоры
 - В) безвозмездные договоры
 - Г) ничего из перечисленного

1. Согласно Закону Российской Федерации N 2300-1 «О защите прав потребителей» несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию, - это:
 - А) производственный брак
 - Б) дефект
 - В) неисправность
 - Г) недостаток

1. Конституция России должна соответствовать и не противоречить:
 - А) актам муниципального образования
 - Б) федеральным законам РФ
 - В) постановлениям Правительства РФ
 - Г) ничему из перечисленного

1. Отношения предпринимателей и потребителей по поводу товаров, работ и услуг, регулируются:
 - А) исключительно нормативными правовыми актами, принятыми на уровне Российской Федерации
 - Б) исключительно нормативными правовыми актами, принятыми на уровне субъекта Российской Федерации
 - В) совместно нормативными правовыми актами, принятыми на уровне Российской Федерации и на уровне субъекта Российской Федерации
 - Г) актами муниципального образования

1. В России кодекс – это разновидность:
 - А) федерального конституционного закона
 - Б) федерального закона
 - В) постановления Правительства
 - Г) закона субъекта РФ

1. Потребительская информация доводится до потребителя:
 - А) только на русском языке
 - Б) на русском языке, а также дополнительно по желанию на английском языке или другом официальном языке ООН
 - В) на русском языке, а также дополнительно по желанию на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов Российской Федерации.
 - Г) на любом удобном для него языке

1. Потребительская информация обязательно включает в себя:
 - А) об изготовителе (исполнителе, продавце)
 - Б) о режиме работы продавца (изготовителя)
 - В) о реализуемых им товарах, работах и услугах
 - Г) всё перечисленное

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о:
 - А) месте своего жительства
 - Б) о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа
 - В) о специальном образовании и наименовании учебного заведения
 - Г) всё перечисленном

1. На территории России информация о цене товара (работы, услуги) должна быть предоставлена:
 - А) в рублях
 - Б) в валютах стран ЕАЭС
 - В) в условных единицах
 - Г) в специальных правах заимствования

1. Информация, направленная на привлечение внимания к товарам (работам, услугам), формирование или поддержание интереса к ним и их продвижение на рынке, - это:
 - А) потребительская информация
 - Б) необходимая информация
 - В) реклама
 - Г) вывеска

1. Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по целевому назначению и нести ответственность за существенные недостатки в соответствии с действующим законодательством, - это:
 - А) срок годности
 - Б) срок службы
 - В) гарантийный срок
 - Г) срок устранения недостатков

1. В случае неустановления срока службы изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара в течение:
 - А) двух лет
 - Б) пяти лет
 - В) десяти лет
 - Г) двадцати лет.

1. Период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению, - это:
 - А) срок годности

- Б) срок службы
- В) гарантийный срок
- Г) срок устранения недостатков

1. Период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, - это:

- А) срок годности
- Б) срок службы
- В) гарантийный срок
- Г) срок устранения недостатков

1. Установление гарантийного срока для изготовителя (исполнителя) является:

- А) всегда добровольным
- Б) обязательным для определённых групп товаров
- В) всегда обязательным
- Г) запрещённым по закону

1. Установление срока службы для изготовителя (исполнителя) является:

- А) всегда добровольным
- Б) обязательным для определённых групп товаров
- В) всегда обязательным
- Г) запрещённым по закону

1. Установление срока годности для изготовителя (исполнителя) является:

- А) всегда добровольным
- Б) обязательным для определённых групп товаров
- В) всегда обязательным
- Г) запрещённым по закону

Краткие методические указания

Все тестовые задания предусматривают выбор только одного варианта правильного ответа.

Шкала оценки

оценка баллы описание

| | | | |
|---|-------|-------|-----------------------------|
| 5 | 26-30 | 26-30 | правильных ответов в тестах |
| 4 | 21-25 | 21-25 | правильных ответов в тестах |
| 3 | 16-20 | 16-20 | правильных ответов в тестах |
| 2 | 10-15 | 10-15 | правильных ответов в тестах |
| 1 | 0-10 | 0-10 | правильных ответов в тесте |

5.3 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

1. Назовите и охарактеризуйте формы гражданской ответственности за нарушение прав потребителей
2. Права потребителя в случае выполнения работы (оказания услуги) ненадлежащего качества - перечислите и укажите порядок их реализации
3. Охарактеризуйте административную ответственность за нарушение прав потребителей
4. Охарактеризуйте товарные знаки, знаки обслуживания и наименование места происхождения товара
5. Назовите действующие требования к рекламе товаров, работ и услуг
6. Информация о реализуемых им товарах, работах и услугах, которая доводится до сведения потребителя в обязательном порядке

Краткие методические указания

В билете контрольной работы содержится шесть вопросов, на которые необходимо

письменно дать четкий, грамотно сформулированный развернутый ответ. При этом, должна использоваться только профессиональная терминология.

Шкала оценки

оц ба

ен лл описание

ка ы

25

5 -3 студент четко, внятно, конкретно и полностью ответил на все поставленные вопросы.

0

20

4 -2 студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, но допустил неточности либо пробелы
4 непринципиального характера

15 студент четко, внятно и конкретно ответил на два из трех поставленных вопросов, но не ответил или ответил неверно

3 -1 на третий вопрос, или студент ответил на поставленные вопросы, но допустил неточности либо пробелы

9 принципиального характера

10 студент четко, внятно и конкретно ответил на один из трех поставленных вопросов, но не ответил или ответил неверно

2 -1 о на два других вопроса, или студент в целом ответил на два из трех поставленных вопроса, но допустил в ответах кри

4 тические неточности, ошибки или пробелы

1 0-

10 студент не ответил четко и внятно ни на один из поставленных вопросов

5.4 Задания для решения кейс-задачи

Гражданин Иванов купил в магазине электроники комплектующие к своему компьютеру, изложив при этом продавцам свои требования к товару. Придя домой, он обнаружил несоответствие товара поставленным требованиям. Вернувшись в магазин, он заявил о несоответствии товара требованиям, с целью обменять товар. Гражданин Иванов заказал товар через интернет, предварительно увидев его с подробным описанием на сайте продавца. Оплатил его по безналичному расчету через банк. После чего, курьер доставил товар полностью несоответствующий описанию. Иванов желает вернуть деньги

Гражданин Иванов, привёз холодильник в ремонтную мастерскую фирмы-производителя. Холодильник не приняли, сказав, что запчастей на него нет, поскольку его сняли с производства год назад. Иванов требует провести ремонт или вернуть деньги, если ремонт невозможен

Покупатель купил масляный обогреватель, на котором не был указан срок его службы. По истечении 4х лет товар сломался, причинив материальный и физический вред покупателю. Покупатель хочет вернуть деньги и возместить ущерб

Смирнов П.А. приобрел в магазине сотовый телефон, но, придя, домой и, посмотрев его внимательно, он решил, что телефон очень большой, и поехал обратно в магазин чтобы его обменять.

Константинов В.П. Приобрел в магазине йогурт, но дома он увидел, что срок годности истек еще вчера. Покупатель хочет вернуть деньги
Гражданин Иванов, отдал машину в автосервис для замены свечей зажигания. После ремонта оказалось, что установили неподходящие свечи, двигатель работает с рывками. Потребитель хочет вернуть деньги за ремонт

Гражданин Петров А.С. приобрел в магазине тостер, гарантия 1 год. Через 10 дней тостер вышел из строя. Гр. Петров обратился в магазин с просьбой вернуть ему деньги с тем, чтобы приобрести тостер в другом магазине

Петрову С.К. на день рождения подарили эл. чайник, гарантия - 1 год, который через один месяц перегорел и отремонтировать его было невозможно. Петров желает получить деньги за этот чайник

Иванов П.Ф. приобрел в магазине телевизор, гарантия 1 год. Через 5 месяцев в телевизоре стала пропадать картинка. Покупатель обратился в магазин с требованием о возврате стоимости телевизора

Иванов П.Ф. приобрел в магазине телевизор, гарантия 1 год. Через 13 дней в телевизоре стала пропадать картинка. Покупатель обратился в магазин с требованием о возврате стоимости телевизора

Гражданка Андреева А.М. приобрела в internet-магазине женские брюки и платье, которые должны были быть доставлены из Италии. Она полностью ознакомилась с информацией о товаре, о цене, доставке, о порядке оплаты, информация о сроках возврата товара была предоставлена гр. Андреевой в письменном виде. Однако, гр. Андреева, не указав причин, через 2 дня решила вернуть в магазин брюки и платье.

Гражданка Андреева А.М. приобрела в internet-магазине женские брюки и платье, которые должны были быть доставлены из Италии. Она полностью ознакомилась с информацией о товаре, о цене, доставке, о порядке оплаты, информация о сроках возврата товара была предоставлена гр. Андреевой в письменном виде. Однако, гр. Андреева, не указав причин, через 13 дней решила вернуть в магазин брюки и платье.

Гражданка Глазова О.А. приобрела в магазине порошкообразное чистящее средство. Придя домой и осуществив уборку, она почувствовала себя плохо и через 2 часа была госпитализирована с диагнозом «острая аллергическая реакция на гидроокись калия». Выписавшись из больницы гр. Глазова стала требовать у производителя возмещения морального ущерба и вреда, причиненного здоровью, т.к на упаковке приобретенного ей чистящего средства вещества, на которое у неё аллергия, указано не было.

Гражданин Левин Ю.В. приобрел в ювелирном магазине для своей невесты кольцо из белого золота с бриллиантом в 2 карата. При покупке им был получен сертификат на ограненный камень и было проверено наличие оттиска именника изготовителя. Вместе с кольцом гр. Левину был передан товарный чек, в котором указывалось наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись продавца. Через неделю, поссорившись со своей невестой, гр. Левин решил сдать кольцо обратно в магазин, куда и пришел с требованием расторгнуть договор купли-продажи

Гражданка Шуленина А.А. приобрела в магазине бытовую печь СВЧ. Через неделю печь вышла из строя и гр. Шуленина отдала ее в ремонт. В то же время она обратилась в магазин, где была совершена покупка, и потребовала безвозмездно предоставить ей на период ремонта аналогичную печь СВЧ.

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. На следующий день он обратился в магазин, чтобы его обменять на такой же плащ другого размера

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. На следующий день он обратился в магазин, чтобы вернуть его и получить деньги обратно

Покупатель купил в магазине 2 метра линолеума. На следующий день он обратился в магазин с просьбой заменить на линолеум другой расцветки.

Покупательница купила в магазине блузку. Через 5 дней она пришла в магазин просить обменять её на другую, так как не подошла по фасону, при этом чек она потеряла

Смирнов Н.А. в магазине обуви приобрел туфли, дойдя в этих туфлях домой, он понял, что туфли ему малы, из-за чего обратился в тот же день в магазин за обменом на другой размер

Иванова заказала у предпринимателя изготовление кухонного гарнитура. После установки выяснилось, что он полностью сделан из некачественного ДСП и рассыпается. Заказчик желает вернуть деньги

Гражданин Петров А.С. приобрел в магазине тостер, гарантия 1 год. Через 6 месяцев тостер вышел из строя. Гр. Петров обратился в магазин с просьбой вернуть ему деньги с тем, чтобы приобрести тостер в другом магазине

Иванова заказала у предпринимателя изготовление кухонного гарнитура. После установки выяснилось, что плохо отрегулированы петли, есть зазоры. Заказчик желает вернуть деньги

Покупатель купил в магазине 2 метра линолеума. На следующий день он обратился в магазин с просьбой заменить на линолеум так как имеется дефект окраски.

Покупательница купила в магазине блузку. Через 35 дней она пришла в магазин просить обменять её на другую, так как не подошла по фасону Петрову С.К. на день рождения подарили эл. чайник, гарантия - 1 год, который через 12 дней перегорел и отремонтировать его было невозможно. Петров желает получить деньги за этот чайник

Гражданка Глазова О.А. приобрела в магазине порошкообразное чистящее средство. Придя домой и осуществив уборку, она почувствовала себя плохо и через 2 часа была госпитализирована с диагнозом «острая аллергическая реакция на гидроокись калия». Выписавшись из больницы гр. Глазова стала требовать у производителя возмещения морального ущерба и вреда, причиненного здоровью. На упаковке приобретенного ей чистящего средства вещество, на которое у неё аллергия, в составе было указано.

Петров приобрел в автосалоне автомобиль бывший в употреблении. Автомобиль продавался как не бывавший в ДТП. Через неделю выяснилось, что автомобиль ранее проходил серьёзный кузовной ремонт. Петров хочет вернуть автомобиль обратно

Петров приобрел в автосалоне новый автомобиль, гарантия 3 года. Через неделю у автомобиля сломалась аудиосистема по причине производственного брака. Петров хочет вернуть автомобиль обратно

Смирнов Н.А. в магазине обуви приобрел туфли, принеся эти туфли домой, он понял, что они ему малы, из-за чего обратился в тот же день в магазин за обменом на другой размер. Авиарейс, которым летел Иванов, задержался на 14 часов по причине нелётной погоды в аэропорту прибытия. Иванов хочет потребовать возместить ему убытки, вызванные задержкой рейса, из-за пропуска стыковочного рейса и необходимости проживать в гостинице.

Иванова заказала у предпринимателя изготовление кухонного гарнитура. В назначенный срок кухонный гарнитур не установили. Иванова обращалась к предпринимателю и требовала выполнить установку в течение недели, однако и в этот срок кухонный гарнитур не установили. Заказчик желает вернуть деньги

Сидорова купила в магазине мультиварку. Через неделю Сидорова поняла, что данная мультиварка не подходит ей по функционалу и решила вернуть её в магазин

Авиарейс, которым летел Иванов, задержался на 14 часов по причине недостаточного количества свободных самолетов у авиакомпании. Иванов хочет потребовать возместить ему убытки, вызванные задержкой рейса, из-за пропуска стыковочного рейса и необходимости проживать в гостинице.

Покупательница купила в магазине блузку. Через 35 дней она пришла в магазин просить обменять её на другую, так как после стирки в полном соответствии с инструкцией разошлись швы

Иванов купил билет на авиарейс, однако не смог вылететь по причине овербукинга. Иванов хочет потребовать возместить ему убытки из-за пропуска стыковочного рейса и необходимости проживать в гостинице.

Краткие методические указания

Решение кейс-задач требует от студента знание и свободное владение профессиональной терминологией, твёрдое знание особенностей различных видов договоров страхования, а также высокий уровень концентрации внимания.

1. Прочтите ситуацию и составьте претензию от гражданина в адрес предпринимателя. Должна быть грамотно описана ситуация и выдвинуты требования предпринимателю. Недостающие данные (имена, названия магазина, адреса, названия и модели товаров и т.п.) можете придумать сами.

2. Найдите, как в Законе о защите прав потребителей регулируется такая ситуация, и на основании закона составьте ответ на эту претензию гражданину от предпринимателя. Ответ должен быть либо положительным (то есть признать требования потребителя), либо отрицательным (то есть отказать потребителю), и содержать обоснование (ссылка на закон)

Шкала оценки

| оценка | баллы | описание |
|--------|-------|---|
| 5 | 20 | получено верное решение кейс-задачи, подготовлены и должным образом оформлены претензия и ответ на неё |
| 4 | 15-19 | получено верное решение кейс-задачи, подготовлены претензия и ответ на неё, однако есть несущественные недочёты в их оформлении |
| 3 | 11-14 | получено верное решение кейс-задачи, подготовлены претензия и ответ на неё, однако есть критические недостатки в их оформлении |
| 2 | 5-10 | получена только верно оформленная претензия либо ответ на неё |
| 1 | 0-9 | получена только претензия либо ответ на неё, есть недостатки в оформлении |