



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра сервиса и сервисных технологий

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.О.19 Нормативно-правовое регулирование отрасли

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии  
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-  
ресторанного сервиса

Одобен  
УМК факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

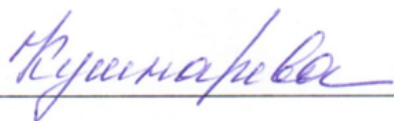
Председатель УМК

В.К. Карнаухова

*ФИО, должность, ученая степень, звание*

*подпись, печать*

Разработчики:



профессор

*исполняемая должность*

М.Д. Кушнарёва

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.19 Нормативно-правовое регулирование отрасли». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, доклад/презентация) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.19 Нормативно-правовое регулирование отрасли».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1	Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативноправовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
	ОПК-6.2	Соблюдает законодательство Российской Федерации в сфере предоставления услуг
	ОПК-6.3	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

### 2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Закон РФ «О защите прав потребителей»: действие его норм в правовом регулировании отрасли	ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3	Тест, УО, Д	Тест
2	Действующее законодательство РФ в сфере сервиса, туризма и гостиничного бизнеса	ОПК-6.2	Тест, УО, Д	Тест
3	Основные права потребителей, механизмы их защиты. Судебный порядок защиты прав потребителей. Компенсация морального вреда.	ОПК-6.1, ОПК-6.3, ОПК-6.2	Тест, УО, Д	Тест
4	Особенности реализации ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3	Тест, УО, Д	Тест

**2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

### **2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)**

#### **2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся**

##### **Общие критерии оценивания**

<b>Процент правильных ответов</b>	<b>Оценка</b>
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

##### **Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
1	ОПК-6.1
2	ОПК-6.2
3	ОПК-6.1
4	ОПК-6.3
5	ОПК-6.2
6	ОПК-6.1
7	ОПК-6.1
8	ОПК-6.2

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
9	ОПК-6.1
10	ОПК-6.3
11	ОПК-6.3
12	ОПК-6.3
13	ОПК-6.2
14	ОПК-6.3
15	ОПК-6.1
16	ОПК-6.2
17	ОПК-6.3
18	ОПК-6.2
19	ОПК-6.1
20	ОПК-6.1
21	ОПК-6.1
22	ОПК-6.1
23	ОПК-6.2
24	ОПК-6.1
25	ОПК-6.2

**Ключ ответов**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Номер ответа (или ответ, или соответствие)</b>
1	a
2	a
3	a
4	b
5	a
6	a
7	a
8	b
9	a
10	a
11	c
12	a
13	a
14	b
15	b
16	a
17	a
18	a
19	b

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
20	b
21	b
22	b
23	b
24	b
25	c

### **Перечень тестовых вопросов**

*№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с п. 2 ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей" право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, признается за:

- a. любым потерпевшим, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем, продавцом или нет
- b. потерпевшим, который состоял он в договорных отношениях с исполнителем, продавцом
- c. неопределенным кругом потерпевших, независимо от того, состояли они в договорных отношениях с исполнителем, продавцом или нет

*№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Производственный контроль - это:

- a. контроль за соблюдением санитарных норм и правил, гигиенических нормативов и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий
- b. контроль за соблюдением санитарной обстановки как на предприятии сервиса и туризма, так и на прилегающей территории

*№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Требования о безопасности товара, работы, услуги в соответствии со ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" являются:

- a. обязательными
- b. рекомендательными
- c. добровольными

*№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какую информацию обязан разместить исполнитель (продавец) на вывеске?

- a. фирменное наименование, режим работы, вид деятельности
- b. фирменное наименование организации, место нахождения, режим работы
- c. режим работы и наименование реализуемых товаров

*№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Информация о товарах, работах, услугах в обязательном порядке должна содержать:

- a. сведения об основных потребительских свойствах товаров, работ, услуг
- b. сведения о государственных стандартах, которым соответствует деятельность исполнителя, изготовителя, продавца
- c. сведения о потребительских свойствах товаров, работ, услуг

*№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*



Требования потребителя об уплате неустойки (пени) подлежит удовлетворению продавцом, изготовителем, исполнителем в:

- a. добровольном порядке
- b. обязательном порядке
- c. принудительном порядке

*№ 7. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Потребитель - это:

a. гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

b. гражданин и организация, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для различных нужд, в том числе связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

c. предприниматель, гражданин, организация, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для осуществления предпринимательской деятельности

*№ 8. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Может ли контролирующий орган вмешиваться в реализацию товара или услуги:

- a. Может, в случае наблюдения избытка товара одного производителя
- b. Может, в случае наблюдения нарушений представленных к товару\услуге требований

*№ 9. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В "Уголке потребителя" дополнительно может быть размещена информация:

- a. Книга жалоб и предложений
- b. Лицензия
- c. Свидетельство о государственной регистрации

*№ 10. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какая статья Закона РФ "О защите прав потребителей" определяет понятие качества товара, работы, услуги?

- a. 4
- b. 7
- c. 9

*№ 11. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Государственный контроль и надзор при проведении проверок НЕ предусматривает:

- a. Контроль требований к товарам и услугам
- b. Контроль и регулирование отношений в области защиты прав потребителя
- c. Контроль и регулирование процессов продажи товаров\услуг

*№ 12. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Моральный вред-это:

a. совокупность таких показателей, как: вина и причинно-следственная связь между действиями причинителя вреда и их последствиями

b. совокупность таких показателей, как: неосторожность и последствия неосторожности причинителя ущерба

c. совокупность таких показателей, как: умысел и последствия умысла причинителя

ущерба

*№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара, работы, услуги подлежит возмещению:

- a. в полном объеме
- b. в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
- c. в зависимости от размера, установленного судом

*№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Если потребителю была предоставлена ненадлежащая информация о сроке службы и годности товара (услуги), то вред подлежит возмещению:

- a. в течение 10 лет со дня передачи товара
- b. не зависимо от сроков его причинения
- c. в течение 5 лет со дня передачи товара

*№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с п. 3 ст.15 Закона РФ "О защите прав потребителей" компенсация морального вреда осуществляется независимо от:

- a. возмещения неустойки и реального ущерба потребителя
- b. возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков
- c. возмещения неблагоприятных последствий действий причинителя вреда

*№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Договор коммерческой концессии - это:

a. это соглашение по которому одна сторона (правообладатель) обязуется предоставить другой стороне (пользователю) за вознаграждение на срок или без указания срока право использовать в предпринимательской деятельности пользователя комплекс принадлежащих правообладателю исключительных прав, включающий право на товарный знак, знак обслуживания, а также права на другие предусмотренные договором объекты исключительных прав, в частности на коммерческое обозначение, секрет производства (ноу-хау).

b. это соглашение по которому одна сторона - обладатель исключительного права на результат интеллектуальной деятельности или на средство индивидуализации (лицензиар) предоставляет или обязуется предоставить другой стороне (лицензиату) право использования такого результата или такого средства в предусмотренных договором пределах.

*№ 17. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какая статья Закона РФ "О защите прав потребителей" регламентирует порядок предоставления потребителю информации о товарах, работах, услугах?

- a. 10
- b. 9
- c. 8

*№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Недостаток товара, работы, услуги - это:

a. несоответствие товара, работы, услуги обязательным требованиям закона, договора или целям, для которых этот товар обычно используется

в. недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется вновь после его устранения

*№ 19. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствие со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер неустойки на нарушение установленных сроков выполнения работы или оказания услуги составляет:

- a. 2%
- b. 3%
- c. 5%

*№ 20. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Может ли уполномоченный федеральный орган участвовать в проведении проверок на основании заявления о нарушении прав потребителя:

- a. нет
- b. да

*№ 21. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какие требования к исполнителю (изготовителю, продавцу) предъявляет ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей"

a. изготовитель, исполнитель, продавец должен обеспечить безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы)

b. изготовитель, исполнитель, продавец должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа

c. изготовитель, исполнитель, продавец должен возместить вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, работы, услуги

*№ 22. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствие со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю продавцом, изготовителем, исполнителем, индивидуальным предпринимателем, юридическим лицом подлежит компенсации причинителем вреда при наличии:

- a. ущерба
- b. вины
- c. последствий

*№ 23. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какие действия может выполнять контролирующий орган, в случае наблюдения нарушений:

- a. Закрыть предприятие соответствующим предписанием
- b. Подать обращение в суд, прокуратуру или орган, осуществляющий лицензирование
- c. Выписать предписание о прекращении лицензии по виду деятельности

*№ 24. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Продавец, исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о товаре, работе, услуге несет:

- a. ответственность в форме неустойки
- b. материальную ответственность

с. ответственность в форме компенсации убытков

№ 25. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В "Уголке потребителя" обязательно должна быть размещена информация:

а. Прайс-лист

б. Книга жалоб и предложений

с. Свидетельство о государственной регистрации

### **2.3.2. Доклады/презентации для оценки компетентции «ОПК-6.1»**

№ 1. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Сущность права потребителя на полную, достоверную, точную информацию в сфере сервиса, туризма и гостиничного бизнеса. Ответственность продавца, исполнителя услуг за нарушение прав потребителей.

### **2.3.3. Доклады/презентации для оценки компетентции «ОПК-6.2»**

№ 2. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности": применение в сфере сервиса, туризма и гостиничного бизнеса. ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения": применение в сфере сервиса, туризма и гостиничного бизнеса. ФЗ "О товарных знаках": применение в сфере сервиса, туризма и гостиничного бизнеса. Договор коммерческой концессии.

### **2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетентции «ОПК-6.3»**

№ 3. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Порядок защиты прав потребителей: претензия, иск.

№ 4. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Проведение проверок органами санитарного контроля и надзора. Проведение проверок налоговыми органами. Понятие и сущность независимого аудита. Проведение проверок МВД и МЧС. Проведение налоговых проверок. Особенности проведения проверок ФИТ.

## **3. Промежуточная аттестация**

### **3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и

зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

### 3.2. Вопросы к зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Раскройте понятия: «потребитель», «изготовитель», «исполнитель», «стандарт», «недостаток товара, работы, услуги», «существенный недостаток товара, работы, услуги», «безопасность товара, работы, услуги».	ОПК-6.1
2.	Раскройте понятие «качество товара, работы, услуги».	ОПК-6.2
3.	В чем выражается право потребителя на безопасность товара, работы, услуги?	ОПК-6.3
4.	Раскройте содержание права потребителя на информацию об исполнителе, продавце и о товарах, работах, услугах.	ОПК-6.1
5.	В чем выражается право потребителя на информацию о товарах, работах, услугах, исполнителе, продавце?	ОПК-6.1
6.	Ответственность исполнителя услуг или продавца товаров за нарушение прав потребителей.	ОПК-6.1
7.	Сроки оказания услуг и последствия их нарушения.	ОПК-6.2
8.	Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы, оказанной услуги.	ОПК-6.1
9.	Коммерческая концессия: понятие, особенности в соответствии с российским законодательством	ОПК-6.1
10.	Основные понятия ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии": производственный контроль, санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, факторы среды обитания, вредное воздействие среды на человека, санитарно-эпидемиологическая обстановка	ОПК-6.2
11.	Каковы случаи компенсации морального вреда независимо от вины причинителя	ОПК-6.3
12.	Особенности судебной защиты нарушенных прав потребителей	ОПК-6.2
13.	Нормативно – правовая база и основные условия компенсации морального вреда (причинно-следственная связь)	ОПК-6.1
14.	Раскройте механизм реализации ответственности за причинение морального вреда	ОПК-6.2
15.	Раскройте понятие «моральный вред» и укажите специфику причинения морального вреда	ОПК-6.1
16.	Сущность государственного контроля и надзора за соблюдением законов РФ	ОПК-6.3

№	Вопрос	Код компетенции
17.	Права и обязанности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного и муниципального контроля (надзора)	ОПК-6.3

### 3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### 3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-6.1
2	ОПК-6.2
3	ОПК-6.1
4	ОПК-6.3
5	ОПК-6.2
6	ОПК-6.1
7	ОПК-6.1
8	ОПК-6.2
9	ОПК-6.1
10	ОПК-6.3
11	ОПК-6.3
12	ОПК-6.3
13	ОПК-6.2
14	ОПК-6.3
15	ОПК-6.1
16	ОПК-6.2
17	ОПК-6.3
18	ОПК-6.2
19	ОПК-6.1
20	ОПК-6.1
21	ОПК-6.1
22	ОПК-6.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
23	ОПК-6.2
24	ОПК-6.1
25	ОПК-6.2

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	a
3	a
4	b
5	a
6	a
7	a
8	b
9	a
10	a
11	c
12	a
13	a
14	b
15	b
16	a
17	a
18	a
19	b
20	b
21	b
22	b
23	b
24	b
25	c

#### Перечень тестовых вопросов

*№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с п. 2 ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей" право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, признается за:

а. любым потерпевшим, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем, продавцом или нет

б. потерпевшим, который состоял он в договорных отношениях с исполнителем, продавцом

с. неопределенным кругом потерпевших, независимо от того, состояли они в договорных отношениях с исполнителем, продавцом или нет

*№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Производственный контроль - это:

а. контроль за соблюдением санитарных норм и правил, гигиенических нормативов и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий

б. контроль за соблюдением санитарной обстановки как на предприятии сервиса и туризма, так и на прилегающей территории

*№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Требования о безопасности товара, работы, услуги в соответствии со ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" являются:

а. обязательными

б. рекомендательными

с. добровольными

*№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какую информацию обязан разместить исполнитель (продавец) на вывеске?

а. фирменное наименование, режим работы, вид деятельности

б. фирменное наименование организации, место нахождения, режим работы

с. режим работы и наименование реализуемых товаров

*№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Информация о товарах, работах, услугах в обязательном порядке должна содержать:

а. сведения об основных потребительских свойствах товаров, работ, услуг

б. сведения о государственных стандартах, которым соответствует деятельность исполнителя, изготовителя, продавца

с. сведения о потребительских свойствах товаров, работ, услуг

*№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Требования потребителя об уплате неустойки (пени) подлежит удовлетворению продавцом, изготовителем, исполнителем в:

а. добровольном порядке

б. обязательном порядке

с. принудительном порядке

*№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Потребитель - это:

а. гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

б. гражданин и организация, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для различных нужд, в том числе связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

с. предприниматель, гражданин, организация, имеющие намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для осуществления предпринимательской деятельности

*№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*



Может ли контролирующий орган вмешиваться в реализацию товара или услуги:

- a. Может, в случае наблюдения избытка товара одного производителя
- b. Может, в случае наблюдения нарушений представленных к товару\услуге требований

*№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В "Уголке потребителя" дополнительно может быть размещена информация:

- a. Книга жалоб и предложений
- b. Лицензия
- c. Свидетельство о государственной регистрации

*№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какая статья Закона РФ "О защите прав потребителей" определяет понятие качества товара, работы, услуги?

- a. 4
- b. 7
- c. 9

*№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Государственный контроль и надзор при проведении проверок НЕ предусматривает:

- a. Контроль требований к товарам и услугам
- b. Контроль и регулирование отношений в области защиты прав потребителя
- c. Контроль и регулирование процессов продажи товаров\услуг

*№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Моральный вред-это:

- a. совокупность таких показателей, как: вина и причинно-следственная связь между действиями причинителя вреда и их последствиями
- b. совокупность таких показателей, как: неосторожность и последствия неосторожности причинителя ущерба
- c. совокупность таких показателей, как: умысел и последствия умысла причинителя ущерба

*№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара, работы, услуги подлежит возмещению:

- a. в полном объеме
- b. в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя
- c. в зависимости от размера, установленного судом

*№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Если потребителю была предоставлена ненадлежащая информация о сроке службы и годности товара (услуги), то вред подлежит возмещению:

- a. в течение 10 лет со дня передачи товара
- b. не независимо от сроков его причинения
- c. в течение 5 лет со дня передачи товара

*№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствии с п. 3 ст.15 Закона РФ "О защите прав потребителей" компенсация

морального вреда осуществляется независимо от:

- a. возмещения неустойки и реального ущерба потребителя
- b. возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков
- c. возмещения неблагоприятных последствий действий причинителя вреда

*№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Договор коммерческой концессии - это:

a. это соглашение по которому одна сторона (правообладатель) обязуется предоставить другой стороне (пользователю) за вознаграждение на срок или без указания срока право использовать в предпринимательской деятельности пользователя комплекс принадлежащих правообладателю исключительных прав, включающий право на товарный знак, знак обслуживания, а также права на другие предусмотренные договором объекты исключительных прав, в частности на коммерческое обозначение, секрет производства (ноу-хау).

b. это соглашение по которому одна сторона - обладатель исключительного права на результат интеллектуальной деятельности или на средство индивидуализации (лицензиар) предоставляет или обязуется предоставить другой стороне (лицензиату) право использования такого результата или такого средства в предусмотренных договором пределах.

*№ 17. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какая статья Закона РФ "О защите прав потребителей" регламентирует порядок предоставления потребителю информации о товарах, работах, услугах?

- a. 10
- b. 9
- c. 8

*№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Недостаток товара, работы, услуги - это:

a. несоответствие товара, работы, услуги обязательным требованиям закона, договора или целям, для которых этот товар обычно используется

b. недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется вновь после его устранения

*№ 19. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствие со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер неустойки на нарушение установленных сроков выполнения работы или оказания услуги составляет:

- a. 2%
- b. 3%
- c. 5%

*№ 20. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Может ли уполномоченный федеральный орган участвовать в проведении проверок на основании заявления о нарушении прав потребителя:

- a. нет
- b. да

*№ 21. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какие требования к исполнителю (изготовителю, продавцу) предъявляет ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей"

а. изготовитель, исполнитель, продавец должен обеспечить безопасность товара (работы, услуги) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы)

б. изготовитель, исполнитель, продавец должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа

с. изготовитель, исполнитель, продавец должен возместить вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, работы, услуги

*№ 22. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В соответствие со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю продавцом, изготовителем, исполнителем, индивидуальным предпринимателем, юридическим лицом подлежит компенсации причинителем вреда при наличии:

а. ущерба

б. вины

с. последствий

*№ 23. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какие действия может выполнять контролирующий орган, в случае наблюдения нарушений:

а. Закрыть предприятие соответствующим предписанием

б. Подать обращение в суд, прокуратуру или орган, осуществляющий лицензирование

с. Выписать предписание о прекращении лицензии по виду деятельности

*№ 24. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Продавец, исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о товаре, работе, услуге несет:

а. ответственность в форме неустойки

б. материальную ответственность

с. ответственность в форме компенсации убытков

*№ 25. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

В "Уголке потребителя" обязательно должна быть размещена информация:

а. Прайс-лист

б. Книга жалоб и предложений

с. Свидетельство о государственной регистрации