

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2019 10:34:25
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра педагогики, психологии и гуманитарных дисциплин

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ЭЛЕКТИВНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДЭ.04.01 ЗАЩИТА ПРАВ УЧАСТНИКОВ ИНДУСТРИИ
СОБЫТИЙ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Защита прав участников индустрии событий» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним
	УК-10.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе
	УК-10.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности
ПК-6. Способен осуществлять операционную деятельность по оказанию конгрессно-выставочных и событийных услуг	ПК-6.1 Определяет технологии планирования, подготовки и организации конгрессно-выставочного мероприятия, порядок и особенности взаимодействия различных субъектов рынка конгрессно-выставочных услуг
	ПК-6.2 Проводит консультирование участников конгрессно-выставочных мероприятий по вопросам оптимальной организации их участия
	ПК-6.3 Проводит протокольные мероприятия на проекте; осуществляет коммуникацию с разными типами клиентов, определяет запросы потенциального клиента, работает с возражениями и разногласиями

Семестр 7

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

УК-10.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним

1. Какой из перечисленных принципов российского законодательства лежит в основе противодействия экстремизму и терроризму в сфере оказания услуг?

а. Принцип свободы договора

б. Принцип соблюдения основ конституционного строя и недопустимости разжигания ненависти

- в. Принцип равенства сторон в договоре
- г. Принцип гласности

2. В ходе подготовки к мероприятию заказчик предлагает «оформить часть оплаты наличными без договора» для снижения налоговой нагрузки. Какое действие соответствует требованиям законодательства и антикоррупционной позиции организатора?

- а. Согласиться, если сумма незначительна
- б. Предложить оформить это как «подарок»
- в. **Отказать и настаивать на полном оформлении отношений в рамках Гражданского кодекса РФ и закона о защите прав потребителей**
- г. Передать решение бухгалтеру

3. Какой нормативно-правовой акт устанавливает общие принципы противодействия коррупции, которые должны учитываться при заключении договоров в индустрии событий?

- а. Гражданский кодекс РФ
- б. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
- в. **Федеральный закон № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»**
- г. Правила оказания отдельных видов услуг

4. Организатор мероприятия получает предложение от подрядчика «ускорить согласование сценария за дополнительное вознаграждение». Какое действие соответствует профессиональному поведению на основе нетерпимости к коррупции?

- а. Принять предложение, если сроки горят
- б. **Отказаться и сообщить о попытке коррупционного воздействия руководству или в уполномоченный орган**
- в. Согласиться, но не брать деньги лично
- г. Игнорировать, но продолжить сотрудничество

5. Какой из перечисленных документов может служить правовой основой для отказа в проведении мероприятия с элементами пропаганды насилия или дискриминации?

- а. Техническое задание
- б. Акт приёма-передачи
- в. **Федеральный закон № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»**
- г. Положение о бренде мероприятия

***УК-10.2.** Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе*

6. Какие из перечисленных положений Гражданского кодекса РФ способствуют формированию правовой культуры, исключая коррупционные практики? (Выберите несколько вариантов)

- а. **Обязательность письменной формы договора при определённых условиях (ст. 434 ГК РФ)**
- б. **Недопустимость сделок, противоречащих основам правопорядка и нравственности (ст. 169 ГК РФ)**
- в. Возможность устного заключения любых договоров
- г. **Чёткое определение существенных условий договора (ст. 432 ГК РФ)**
- д. Свобода установления любой цены без обоснования

7. Какие из перечисленных действий организатора соответствуют требованиям законодательства и этическим нормам при взаимодействии с участниками и партнёрами? (Выберите несколько вариантов)

- а. Отказ от использования материалов, содержащих признаки экстремизма, даже по требованию заказчика
- б. Проведение всех финансовых операций только через официальные каналы с оформлением документов
- в. Соблюдение принципа равенства и недискриминации при допуске участников к мероприятию
- г. Соккрытие информации о подрядчиках для «защиты коммерческой тайны»
- д. Участие в «серых» схемах оплаты при согласии клиента

8. Какие из следующих нормативно-правовых актов формируют правовую основу противодействия неправомерным практикам в индустрии событий? (Выберите несколько вариантов)

- а. Федеральный закон «О противодействии коррупции»
- б. Федеральный закон «О противодействии экстремистской деятельности»
- в. Гражданский кодекс Российской Федерации
- г. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
- д. Устав конкретного event-агентства

УК-10.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности

9. Установите соответствие между правовым принципом и его проявлением в профессиональной деятельности организатора событий:

- 1. Недопустимость экстремизма
- 2. Противодействие коррупции
- 3. Защита прав потребителей
- 4. Законность договорных отношений
- а) Все условия сотрудничества фиксируются в письменном договоре в соответствии со ст. 434 ГК РФ
- б) Отказ от включения в программу мероприятия контента, пропагандирующего ненависть
- в) Предоставление потребителю полной и достоверной информации об услуге (ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»)
- г) Отказ от получения неофициальных бонусов от подрядчиков

Ответ: 1–б, 2–г, 3–в, 4–а

10. Установите соответствие между нормативно-правовым актом и его ролью в обеспечении этичного и безопасного взаимодействия в индустрии событий:

- 1. Гражданский кодекс РФ
- 2. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
- 3. Федеральный закон № 273-ФЗ
- 4. Федеральный закон № 114-ФЗ
- а) Устанавливает запрет на сделки, направленные на нарушение основ правопорядка
- б) Обеспечивает права клиентов на информацию, качество и безопасность услуги
- в) Формирует правовые механизмы противодействия коррупции в деловой среде
- г) Запрещает деятельность, направленную на возбуждение ненависти и вражды

Ответ: 1–а, 2–б, 3–в, 4–г

ПК-6. Способен осуществлять операционную деятельность по оказанию конгрессно-выставочных и событийных услуг

ПК-6.1 Определяет технологии планирования, подготовки и организации конгрессно-выставочного мероприятия, порядок и особенности взаимодействия различных субъектов рынка конгрессно-выставочных услуг

1. Какой из перечисленных принципов относится к основным принципам построения деловой коммуникации?

- а. Эмоциональная экспрессия
- б. **Уважение к собеседнику и его правам**
- в. Использование жаргона для установления близости
- г. Минимизация обратной связи

2. В ходе подготовки к мероприятию заказчик отказывается подписывать договор, ссылаясь на «устную договорённость». Какое положение Гражданского кодекса РФ вы должны привести в качестве аргумента?

- а. Устные договорённости имеют такую же юридическую силу, как и письменные
- б. Договор считается заключённым, если стороны обменялись электронными письмами
- в. **Согласно ст. 434 ГК РФ, договор может быть заключён в письменной форме, если это требуется законом или соглашением сторон**
- г. Договор не обязателен, если сумма сделки менее 100 000 рублей

3. Клиент выражает недовольство качеством оказанной услуги на мероприятии. Какое действие соответствует правилам работы с возражениями в рамках защиты прав потребителей?

- а. Отказаться от диалога до получения официальной претензии
- б. **Выслушать клиента, зафиксировать его претензию и предложить пути решения в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»**
- в. Напомнить клиенту, что он уже расписался в акте приёма-передачи
- г. Перевести разговор на другую тему, чтобы снизить эмоциональное напряжение

4. Какой из перечисленных документов является обязательным при заключении договора на организацию корпоративного мероприятия?

- а. Согласие на обработку персональных данных гостей
- б. **Предмет договора, сроки, цена и условия оказания услуг**
- в. Портфолио организатора
- г. Рекомендательное письмо от предыдущего клиента

5. При проведении протокольного мероприятия иностранный гость ссылается на Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей. Как вы должны отреагировать?

- а. Сообщить, что эти принципы не применяются в России
- б. **Объяснить, что Россия учитывает эти принципы при формировании национального законодательства, включая Закон «О защите прав потребителей»**
- в. Предложить гостю обратиться в посольство
- г. Игнорировать заявление, так как оно не имеет юридической силы

***ПК-6.2** Проводит консультирование участников конгрессно-выставочных мероприятий по вопросам оптимальной организации их участия*

6. Какие из перечисленных элементов обязательно должны присутствовать в договоре на оказание услуг в индустрии событий? (Выберите несколько вариантов)

- а. Предмет договора
- б. Сроки исполнения обязательств
- в. Фотографии предыдущих мероприятий
- г. Цена и порядок расчёта
- д. Личные данные всех участников мероприятия

7. Какие из следующих действий соответствуют обязанностям организатора мероприятия в рамках защиты прав потребителей? (Выберите несколько вариантов)

- а. Предоставить потребителю полную и достоверную информацию об услуге
- б. Исполнить услугу надлежащего качества в согласованные сроки
- в. Отказаться в возврате средств, если мероприятие уже началось
- г. Дать возможность потребителю расторгнуть договор в случае существенного нарушения условий
- д. Требовать предоплату в размере 100 % без оформления договора

8. Какие из перечисленных нормативных актов регулируют защиту прав участников индустрии событий в РФ? (Выберите несколько вариантов)

- а. Гражданский кодекс Российской Федерации
- б. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
- в. Уголовный кодекс Российской Федерации
- г. Правила оказания отдельных видов услуг
- д. Федеральный закон «О рекламе»

***ПК-6.3** Проводит протокольные мероприятия на проекте; осуществляет коммуникацию с разными типами клиентов, определяет запросы потенциального клиента, работает с возражениями и разногласиями*

9. Установите соответствие между ситуацией и нормативным актом, который применяется для её регулирования:

- 1. Организатор не предоставил информацию о составе меню на банкете
 - 2. Заказчик требует возврата денег за отменённое мероприятие
 - 3. Возник спор о сроках выполнения работ по декору
 - 4. Иностранец требует компенсации за некачественный перевод
- а) Гражданский кодекс РФ
 - б) Правила оказания услуг общественного питания
 - в) Закон РФ «О защите прав потребителей»
 - г) Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей

Ответ: 1–б, 2–в, 3–а, 4–г

10. Установите соответствие между этапом взаимодействия с клиентом и правовым инструментом, обеспечивающим защиту его прав:

- 1. Этап согласования условий
 - 2. Этап оказания услуги
 - 3. Этап предъявления претензии
 - 4. Этап судебной защиты
- а) Договор
 - б) Акт приёма-передачи

в) Претензионный порядок (ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»)

г) Гражданский процессуальный кодекс РФ

Ответ: 1–а, 2–б, 3–в, 4–г

Семестр 8

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

УК-10.1. Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма, коррупции и формирования нетерпимого отношения к ним

1. Какое из перечисленных действий организатора мероприятия соответствует принципу противодействия коррупции в профессиональной деятельности?

- а. Принятие «благодарственного вознаграждения» от подрядчика за ускорение оплаты
- б. Отказ от неформальных договорённостей и соблюдение прозрачности при заключении договоров**
- в. Предоставление преимуществ определённому поставщику без конкурсных процедур по личной рекомендации
- г. Использование служебного положения для получения скидок на личные нужды

2. В ходе подготовки к мероприятию заказчик предлагает включить в программу выступление группы, чьи материалы ранее были признаны судом экстремистскими. Как должен поступить организатор?

- а. Согласиться, если заказчик готов взять на себя юридическую ответственность
- б. Отказать в реализации такого элемента программы, ссылаясь на законодательство и недопустимость распространения экстремистских материалов**
- в. Заменить группу на другую без объяснения причин
- г. Передать вопрос на усмотрение технического персонала

3. Какой из перечисленных документов закрепляет обязательства работника индустрии событий по противодействию коррупции?

- а. Положение о бренде мероприятия
- б. Кодекс этики (или корпоративный кодекс поведения)**
- в. Техническое задание на декор
- г. Акт приёма-передачи услуг

4. При проведении международного форума вы замечаете, что один из участников распространяет материалы с призывами к насилию по национальному признаку. Какова ваша профессиональная обязанность?

- а. Проигнорировать, так как это не входит в зону ответственности организатора
- б. Попросить его прекратить, но не сообщать в правоохранительные органы
- в. Немедленно прекратить распространение материалов и сообщить в уполномоченные органы в соответствии с законодательством РФ**
- г. Удалить материалы, но не фиксировать инцидент

5. Какое из перечисленных действий является примером профилактики террористических угроз при организации массового мероприятия?

- а. Сокращение расходов на безопасность для снижения стоимости билетов**

б. Согласование плана безопасности с правоохранительными органами и проверка всех поставщиков на соответствие требованиям антитеррористической защищённости

в. Отказ от установки металлодетекторов, чтобы не вызывать дискомфорт у гостей

г. Использование только добровольцев вместо аккредитованных служб безопасности

УК-10.2. Умеет организовывать мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма, коррупции в обществе

6. Какие из перечисленных мер способствуют формированию нетерпимого отношения к коррупции в профессиональной среде индустрии событий? (Выберите несколько вариантов)

а. Публичное раскрытие условий тендеров и конкурсных процедур

б. Обучение сотрудников основам антикоррупционного законодательства

в. Включение в трудовые договоры положений об ответственности за коррупционные правонарушения

г. Назначение подрядчиков по рекомендации друзей без документального обоснования

д. Использование «серых» схем оплаты для уменьшения налоговой нагрузки

7. Какие действия организатора мероприятия соответствуют требованиям по противодействию экстремизму? (Выберите несколько вариантов)

а. Проверка контента всех выступлений и визуальных материалов на соответствие законодательству до их публикации или демонстрации

б. Отказ от сотрудничества с лицами, включёнными в перечни экстремистов и террористов

в. Размещение на площадке символики, запрещённой в РФ

г. Своевременное информирование правоохранительных органов о подозрительной деятельности

д. Игнорирование жалоб участников на дискриминационные высказывания спикера

8. Какие из перечисленных принципов лежат в основе этичного и безопасного взаимодействия в индустрии событий? (Выберите несколько вариантов)

а. Законность

б. Недопустимость дискриминации

в. Прозрачность и подотчётность

г. Нулевая терпимость к проявлениям терроризма и экстремизма

д. Лояльность к заказчику любой ценой

УК-10.3. Владеет правилами общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупции и противодействовать им в профессиональной деятельности

9. Установите соответствие между угрозой и мерой противодействия в профессиональной деятельности организатора событий:

1. Коррупция

2. Экстремизм

3. Терроризм

4. Дискриминация

а) Проверка всех текстов, лозунгов и визуальных материалов на наличие запрещённого контента

б) Обеспечение равного доступа к участию в мероприятии независимо от пола, возраста, национальности

- в) Внедрение системы «горячей линии» для сообщений о коррупционных проявлениях
- г) Разработка и согласование с МЧС и полицией плана антитеррористической защищённости

Ответ: 1–в, 2–а, 3–г, 4–б

10. Установите соответствие между нормативно-правовым актом и его ролью в обеспечении безопасного и этичного взаимодействия в индустрии событий:

- 1. Федеральный закон № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»
 - 2. Федеральный закон № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»
 - 3. Концепция антитеррористической защищённости
 - 4. Трудовой кодекс РФ
- а) Устанавливает обязанности работодателей по предотвращению коррупционных рисков
 - б) Определяет меры по защите объектов проведения массовых мероприятий от террористических актов
 - в) Запрещает распространение материалов, направленных на разжигание ненависти и вражды
 - г) Регулирует внутренние правила поведения работников, включая недопустимость дискриминации

Ответ: 1–в, 2–а, 3–б, 4–г

ПК-6. Способен осуществлять операционную деятельность по оказанию конгрессно-выставочных и событийных услуг

ПК-6.1 Определяет технологии планирования, подготовки и организации конгрессно-выставочного мероприятия, порядок и особенности взаимодействия различных субъектов рынка конгрессно-выставочных услуг

1. Какой из перечисленных этапов является первым при работе с жалобой клиента в индустрии событий?

- а. Направление ответа в письменной форме
- б. **Выслушивание клиента и фиксация сути претензии**
- в. Передача жалобы юристу
- г. Предложение компенсации

2. В ходе протокольного мероприятия заказчик требует внести изменения в программу, не предусмотренные договором. Какое действие соответствует правилам деловой коммуникации и исполнения обязательств?

- а. Отказать без объяснений, ссылаясь на договор
- б. **Обсудить возможность изменений, оценить их влияние на сроки и стоимость, и при согласии — оформить дополнительное соглашение**
- в. Сразу согласиться, чтобы сохранить отношения
- г. Предложить отложить обсуждение до окончания мероприятия

3. Клиент направил письменную претензию с требованием возврата денежных средств за некачественно организованное мероприятие. В какой срок, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», необходимо дать ответ?

- а. В течение 30 дней
- б. **В течение 10 дней**
- в. В течение 3 рабочих дней
- г. В разумный срок, установленный внутренним регламентом компании

4. Какой из перечисленных подходов наиболее эффективен при работе с «агрессивным» типом клиента в проблемной ситуации?

- а. Прервать разговор и предложить обратиться в суд
- б. Сохранять спокойствие, использовать нейтральный тон, подтвердить понимание проблемы и предложить конкретные шаги решения**
- в. Повысить голос, чтобы установить контроль над диалогом
- г. Перевести разговор на другую тему, чтобы снизить напряжение

5. Что из перечисленного является обязательным условием для признания услуги в индустрии событий оказанной надлежащего качества?

- а. Наличие положительного отзыва в соцсетях
- б. Соответствие условиям договора и требованиям законодательства о защите прав потребителей**
- в. Подписание акта всеми гостями мероприятия
- г. Предоставление фотографий с мероприятия

ПК-6.2 Проводит консультирование участников конгрессно-выставочных мероприятий по вопросам оптимальной организации их участия

6. Какие из перечисленных действий рекомендуются при построении взаимоотношений с потребителем в проблемной ситуации? (Выберите несколько вариантов)

- а. Проявлять эмпатию и активно слушать**
- б. Чётко информировать о возможных сроках и способах решения**
- в. Обвинять клиента в непонимании условий договора
- г. Избегать обещаний, которые нельзя выполнить**
- д. Требовать от клиента доказательств своей правоты до начала диалога

7. Какие документы могут быть использованы в качестве доказательств при рассмотрении претензии по качеству услуги в индустрии событий? (Выберите несколько вариантов)

- а. Договор и дополнительные соглашения**
- б. Акт приёма-передачи оказанных услуг**
- в. Фото- и видеоматериалы с мероприятия**
- г. Личные сообщения организатора в мессенджерах без подтверждения
- д. Переписка по электронной почте, подтверждающая согласование условий**

8. Какие особенности защиты прав потребителей характерны именно для индустрии событий? (Выберите несколько вариантов)

- а. Услуга носит комплексный и индивидуальный характер**
- б. Невозможность возврата «части» услуги после её оказания**
- в. Повышенные требования к соблюдению протокольных норм и сроков**
- г. Возможность полной отмены договора без последствий в любой момент
- д. Отсутствие необходимости в письменном договоре при сумме менее 50 000 руб.**

ПК-6.3 Проводит протокольные мероприятия на проекте; осуществляет коммуникацию с разными типами клиентов, определяет запросы потенциального клиента, работает с возражениями и разногласиями

9. Установите соответствие между типом проблемы и рекомендуемым способом её решения:

- 1. Нарушение сроков начала мероприятия

2. Отказ заказчика от оплаты после успешного проведения
3. Жалоба на поведение ведущего
4. Несоответствие декора согласованному образцу
 - а) Оформление дополнительного соглашения или акта об изменении условий
 - б) Ссылка на положения договора и применение претензионного порядка
 - в) Извинения и предложение компенсационной меры (например, скидки на будущее мероприятие)
 - г) Документирование нарушения и согласование корректирующих действий в реальном времени

Ответ: 1–г, 2–б, 3–в, 4–а

10. Установите соответствие между этапом работы с претензией и его содержанием:

1. Приём претензии
2. Анализ претензии
3. Формирование ответа
4. Реализация решения
 - а) Проверка условий договора, фактических обстоятельств и применимых норм права
 - б) Подписание акта об устранении недостатков или возврат средств
 - в) Регистрация обращения и фиксация требований клиента
 - г) Подготовка мотивированного ответа с указанием принятого решения

Ответ: 1–в, 2–а, 3–г, 4–б