

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
зав. кафедрой
Э.Р. Садыкова
Отделение
Протокол заседания
кафедры № 00056
от «17» 03 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Правовое регулирование гостиничного сервиса
По направлению подготовки	Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Составитель:
канд. филол. наук, доцент
Садыкова Э.Р.
ст.преп. Рахимзянова Ю. А.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	5
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	5
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)	10
4.3 Планы практических и семинарских занятий	13
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	14
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	22
	23

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель дисциплины – формирование у студентов навыков работы с действующими нормативными актами, регулирующими отношения в сфере гостиничного дела.

Задачи дисциплины – выработка у студентов способности к самостоятельному изучению постоянно меняющегося законодательства Российской Федерации в области правового обеспечения услуг гостиничного дела.

Студент, завершивший изучение дисциплины должен:

- **знать** действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг;

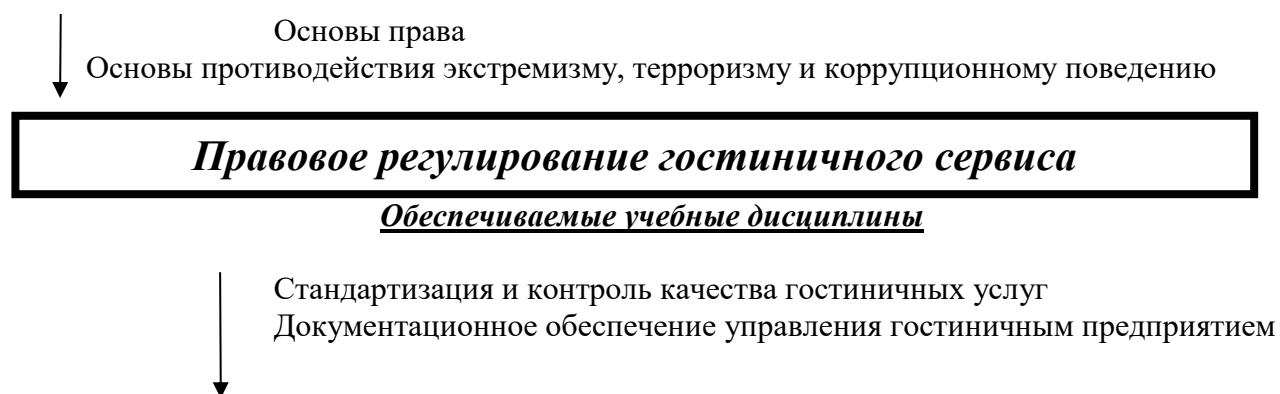
- **уметь** компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей, находить необходимую нормативно-правовую документацию и применять ее в профессиональной деятельности; ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг;

- **владеть** методикой самостоятельного изучения и анализа действующего законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части учебного плана. До начала изучения дисциплины «Правовое регулирование гостиничного сервиса» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «Основы права», «Основы противодействия экстремизму, терроризму и коррупционному поведению». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины



3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Правовое регулирование гостиничного сервиса» участвует в формировании следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Гостиничное дело»:

ОПК-6 – Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ОПК-6	
ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.	ОПК-6.1. 3.1. Знает действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг. ОПК-6.1. У.1. Умеет компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей, находить необходимую НПД и применять ее в профессиональной деятельности
ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	ОПК-6.2. У.2. Умеет ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг ОПК-6.2. В.1. Владеет методикой самостоятельного изучения и анализа действующего законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг
ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	ОПК-6.3. В.3. Владеет навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Модульная разбивка учебной дисциплины (очная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: «Правовое регулирование гостиничного сервиса»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Сам. работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практ.			
Модуль 1: Характеристика нормативно-правовой базы в сфере регулирования гостиничных услуг					
Тема 1: Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере гостиничного сервиса	2	2	1	5	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1.
Тема 2: Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса	3	3	3	9	ОПК-6 ОПК-6.2. У.2. ОПК-6.2. В.1.
Тема 3: Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг	3	3	3	9	ОПК-6 ОПК-6.2. У.2. ОПК-6.2. В.1.

Модуль 2: Гражданские правоотношения в сфере гостиничного сервиса					
Тема 4: Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права	2	2	2	6	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1.
Тема 5: Правовое регулирование взаимоотношений в сфере гостиничных услуг	2	2	3	7	ОПК-6 ОПК-6.1. У.1.
Тема 6: Законодательная защита прав потребителей услуг	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1. ОПК-6.2. В.1.
Тема 7: Защита законных прав и интересов предприятий (учреждений) гостиничной индустрии	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. У.1. ОПК-6.2. В.1.
Модуль 3: Государственное регулирование гостиничного сервиса					
Тема 8: Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1.
Тема 9: Организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1.
Тема 10: Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.2. У.2. ОПК-6.2. В.1.
Тема 11: Стандартизация и классификация в сфере гостиничного сервиса	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1.
Модуль 4: Права, обязанности и ответственность сторон по договору					
Тема 12: Договор: понятие, виды, содержание, форма в предоставлении услуг гостиничного сервиса (материальные услуги)	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.3. В.3.
Тема 13: Правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. У.1. ОПК-6.3. В.3.
Тема 14: Правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг	2	2	4	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.3. В.3.
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО	30	30	84	144	

Модульная разбивка учебной дисциплины (заочная форма обучения)					
Направление: Гостиничное дело					
Дисциплина: «Правовое регулирование гостиничного сервиса»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Сам. работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практ.			
Модуль 1: Характеристика нормативно-правовой базы в сфере регулирования гостиничных услуг					
Тема 1: Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере гостиничного сервиса	1		5	6	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1.
Тема 2: Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса	1	1	6	8	ОПК-6 ОПК-6.2. У.2. ОПК-6.2. В.1.
Тема 3: Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг	1	1	6	8	ОПК-6 ОПК-6.2. У.2. ОПК-6.2. В.1.
Модуль 2: Гражданские правоотношения в сфере гостиничного сервиса					
Тема 4: Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права		1	5	6	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1.
Тема 5: Правовое регулирование взаимоотношений в сфере гостиничных услуг		1	8	9	ОПК-6 ОПК-6.1. У.1.
Тема 6: Законодательная защита прав потребителей услуг	1	1	8	10	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1. ОПК-6.2. В.1.
Тема 7: Защита законных прав и интересов предприятий (учреждений) гостиничной индустрии			8	8	ОПК-6 ОПК-6.1. У.1. ОПК-6.2. В.1.
Модуль 3: Государственное регулирование гостиничного сервиса					
Тема 8: Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования	1	1	7	9	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1.
Тема 9: Организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса			8	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1.
Тема 10: Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии	1		8	9	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.2. У.2. ОПК-6.2. В.1.
Тема 11: Стандартизация и классификация в сфере гостиничного сервиса	1	1	8	10	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.1. У.1.
Модуль 4: Права, обязанности и ответственность сторон по договору					

Тема 12: Договор: понятие, виды, содержание, форма в предоставлении услуг гостиничного сервиса (материальные услуги)	1	1	8	10	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.3. В.3.
Тема 13: Правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг			8	8	ОПК-6 ОПК-6.1. У.1. ОПК-6.3. В.3.
Тема 14: Правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг			8	8	ОПК-6 ОПК-6.1. 3.1. ОПК-6.3. В.3.
Подготовка к экзамену			27	27	
ИТОГО	8	8	128	144	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из четырех модулей.

Модуль 1 «Характеристика нормативно-правовой базы в сфере регулирования гостиничных услуг» включает в себя 3 темы, по завершению изучения которых будут получены следующие результаты:

Знать:

- понятие правового регулирования гостиничного сервиса; методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного сервиса; Международные и российские нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.).

Уметь:

- ориентироваться в тенденциях изменения действующего международного и российского законодательства в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. У.2.).

Владеть:

- навыками самостоятельного изучения и анализа действующего мирового и российского законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. В.1.).

Модуль 2 «Гражданские правоотношения в сфере гостиничного сервиса» состоит из 4 тем, по завершению изучения которых будут получены следующие результаты:

Знать:

- понятие и содержание гостиничной услуги (ОПК-6.1. 3.1.);
- основные положения Закона РФ «О защите прав потребителя», основные понятия закона (ОПК-6.1.3.1.);
- неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах (ОПК-6.1. 3.1.).

Уметь:

- свободно пользоваться нормативным материалом по теме курса и применять его в конкретных ситуациях (ОПК-6.1. У.1.);
- искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.);
- свободно ориентироваться в статьях Закона РФ «О защите прав потребителя» (ОПК-6.1. У.1.).

Владеть:

- навыками работы с жалобами потребителей услуг на основании Закона РФ «О защите прав потребителя» (ОПК-6.2. В.1.);
- навыками работы по защите законных прав и интересов предприятий гостиничной индустрии (ОПК-6.2. В.1.).

Модуль 3 «Государственное регулирование гостиничного сервиса» состоит из 4 тем, по завершению изучения которых будут получены следующие результаты:

Знать:

- формы и методы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.);
- органы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.);
- организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.);
- основные этапы создания субъектов предпринимательского права (ОПК-6.1. 3.1.);
- учредительные документы в субъектах гостиничной индустрии (ОПК-6.1. 3.1.);
- стандарты в сфере гостиничного бизнеса (ОПК-6.1. 3.1.).

Уметь:

- применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.1. У.1.);
- отличать обязательное исполнение отдельных стандартов и технических регламентов от добровольного (ОПК-6.1. У.1.);
- определять категорию гостиницы согласно порядку классификации средств размещения в РФ (ОПК-6.1. У.1.).

Владеть:

- навыками сбора, обработки и анализа законодательных актов (ОПК-6.2. В.1.);
- применения законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих сертификацию в сфере гостиничного дела (ОПК-6.2. В.1.);
- теоретическими и практическими навыками правового анализа (ОПК-6.2. В.1.).

Модуль 4 «Права, обязанности и ответственность сторон по договору» состоит из 3 тем, по завершению изучения которых будут получены следующие результаты:

Знать:

- понятие договор, виды, содержание, формы в предоставлении услуг в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.);
- правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.);
- правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.).

Уметь:

- искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.).

Владеть:

- навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими договорные отношения по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.3. В.3.).

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1. Понятие и виды отношений, регулируемых правом гостиничного сервиса

Понятие правового регулирования гостиничного сервиса. Роль правового регулирования гостиничного сервиса. Группы нормативно-правовых отношений в гостиничном сервисе. Методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного сервиса.

Тема 2. Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса

Роль международных организаций в правовом регулировании гостиничного сервиса. Всеобщая декларация прав человека и гражданина ООН. Международный пакт о гражданских и политических правах. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах. Манильская декларация по мировому туризму. Документ Акапулько Всемирного совещания по туризму. Хартия туризма и Кодекс туриста. Гаагская декларация по туризму. Декларация Мирового туристского форума Всемирной конференции министров по туризму.

Глобальный этический кодекс туризма. Конвенция ООН о таможенных льготах для туристов. Киотская конвенция по упрощению и гармонизации таможенных процедур, в ред. Брюссельского протокола. Международные договоры (соглашения), заключаемые между государствами по вопросам туризма.

Тема 3. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг

Гражданский кодекс РФ. Налоговый кодекс. Закон РФ «О защите прав потребителя». Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ». Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Национальные стандарты РФ (ГОСТ Р). Строительные нормы и правила (СНиП). Санитарные правила и нормы (СанПиН). Стандарты отраслей (ОСТ). Стандарты предприятия (СТП).

Тема 4. Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права

Основные понятия, закреплённые в Правилах предоставления гостиничных услуг (ППГУ). Права и обязанности исполнителей и потребителей гостиничных услуг. Порядок оформления проживания в гостинице. Порядок использования единого расчётного часа. Международные гостиничные правила как основа организации обслуживания в международных гостиничных цепях. Типовой международный договор на размещение.

Тема 5. Правовое регулирование взаимоотношений в сфере гостиничного сервиса

Субъектный состав правоотношений. Правосубъектность, дееспособность и деликтоспособность. Субъективное право. Субъективная обязанность. Обязанность активного типа. Обязанность пассивного типа.

Тема 6. Законодательная защита прав потребителей услуг.

Возникновение потребительского движения в России. Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителя», основные понятия закона. Право на информацию и возмещение морального вреда. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления ее на иностранном языке. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги. Право потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Тема 7. Защита законных прав и интересов предприятий (учреждений) гостиничной индустрии

Неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах. Порядок работы с обращениями граждан. Сроки удовлетворения претензий. Судебная защита законных прав и интересов сторон предоставления и пользования гостиничными услугами. Арбитражный суд. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров. Порядок подачи претензии, содержание претензии, рассмотрение претензии, ответ на претензию, урегулирование экономических споров в третейском суде.

Тема 8. Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования.

Формы государственного регулирования. Государственное прогнозирование и программирование. Ростуризм. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов. Защита конкуренции. Защита прав потребителей. Органы государственного регулирования.

Тема 9. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса

Порядок создания, регистрации, изменения и прекращения деятельности субъектов гостиничного бизнеса. Формы предприятий. Нормативно- правовые акты, определяющие порядок. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного бизнеса.

Тема 10. Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права.

Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Основные понятия закона и его структура. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии. Порядок открытия и регистрации гостиничных объектов. Правовые основы деятельности учредителей.

Тема 11. Стандартизация и классификация в сфере гостиничного сервиса

Понятие стандартизация. Стандарт в сфере гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые акты, применяемые в рассматриваемой области. Классификация объектов гостиничного бизнеса. Госорганы отвечающие за стандартизацию и сертификацию объектов гостиничного назначения. Значение государственной классификации гостиниц и иных средств размещения.

Тема 12. Договор: понятие, виды, содержание, форма в предоставлении услуг в сфере гостиничного сервиса (материальные услуги)

Договор как соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей. Соотношение понятий «договор» и «сделка». Соотношение понятий «договор» и «обязательство». Виды договора. Принципы действия договора. Соответствие договора закону. Формы заключения договора: устная, письменная, нотариально-удостоверенная. Отдельные виды договоров: публичный, присоединения, предварительный, в пользу третьего лица.

Тема 13. Правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг

Структура договора, существенные условия договора. Составление, изменение условий и расторжение договора о сотрудничестве между туроператором и отелем. Порядок составления, изменение условий и расторжения договора о сотрудничестве между администрацией отеля и клиентом.

Тема 14. Правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг

Нормативно-правовая база осуществления страховой деятельности в России. Страхование в гостиничной индустрии. Субъекты страхования: страховщик, страхователь, застрахованное лицо. Страховой взнос, страховая премия, страховая сумма. Виды и формы страхования туристов и отдыхающих. Договор страхования. Страховой полис. Страхование жизни и здоровья отдыхающих и имущества.

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Тема 1. Понятие и источники правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие правового регулирования гостиничного сервиса
2. Роль правового регулирования гостиничного сервиса
3. Источники права в области правового обеспечения гостиничного сервиса.

4. Подзаконные нормативно-правовые акты
5. Региональные нормативно-правовые акты

Тема 2. Правовое регулирование гостиничного сервиса

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы международного туризма
2. Международные договоры
3. Акты общего характера
4. Защита конкуренции в РФ

Тема 3. Стандартизация и классификация средств временного размещения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие стандартизации и сертификации услуг гостиничного сервиса
2. Порядок применения норм стандартизации и сертификации услуг
3. Особенности применения ГОСТов при оказании гостиничных услуг
4. Правовая ответственность участников услуг гостиничного сервиса в части регулирования соответствия услуг нормам стандартизации и сертификации.

Тема 4. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса

Вопросы для обсуждения:

1. Создание регистрации деятельности субъектов гостиничного бизнеса в РФ
2. Изменение деятельности субъектов гостиничного бизнеса в РФ
3. Прекращение деятельности субъектов гостиничного бизнеса в РФ

Тема 5. Защита прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Основные права потребителей
2. Основные понятия закона «О защите прав потребителя»
3. Порядок подачи претензии гостем
4. Содержание претензии
5. Рассмотрение и ответ на претензию

Тема 6. Понятие, порядок заключения и условия договора на оказание гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Порядок и основные условия заключения договора
2. Оферта и акцепт как форма заключения договора
3. Права и обязанности оферента и акцептанта в договора
4. Прекращение договора и отзыв оферта и акцепта

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения

использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студентов осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консультации. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Они оцениваются по 100 балльной системе в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных заданий.

Для более глубокого освоения дисциплины студентам рекомендуется больше решать задачи из базового учебного пособия и задачника с тестами из списка основной литературы. На семинарских занятиях приветствуется способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективное решение поставленных проблем.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Темы для самостоятельного изучения

1. Основные направления правового регулирования гостиничного дела.
2. Сущность права и его значение.
3. Системность права.
4. Признаки правовых норм.
5. Классификация правовых норм.
6. Формы применения права.
7. Способы реализации права.
8. Формы реализации права в конкретных социальных отношениях.
9. Акт применения правовой нормы.
10. Правовая норма как системы правового обеспечения гостиничного дела.
11. Основные направления правового обеспечения гостиничного дела.

12. Роль государственного регулирования гостиничного дела в системе правовых взаимоотношений.
13. Нормативно-правовые документы в системе правовой информации.
14. Основные нормативно-правовые документы в правоотношениях в системе правоотношений по гостиничному делу.
15. Федеральные законы, регулирующие паспортно-визовую работу в Российской Федерации.
16. Правовые основы стандартизации и сертификации в сфере гостиничного бизнеса.
17. Правовые и консалтинговые услуги населению их современное состояние.
18. Нормативно-правовые документы, регулирующие оказание правовых и консалтинговых услуг населению.
19. Причины возникновения международного права и их правовые аспекты в сфере гостиничного бизнеса.
20. Источники международного права.
21. Принципы международного права.
22. Юридическая природа государственной территории.
23. Взаимодействие международного права на положение населения.
24. Дипломатическое право.
25. Основания регулирования дипломатического права в Российской Федерации.
26. Виды дипломатического персонала.
27. Отличие консульского и дипломатического права и их соотношение.
28. Консульские функции.
29. Гражданство. Порядок получения.
30. Правила въезда.
31. Правовой режим пребывания иностранных граждан в Российской Федерации.
32. Порядок регистрации пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации.
33. Стадии заключения международного договора.
34. Толкование международных договоров.
35. Правила определения статуса международных организаций.
36. Виды международных организаций в туризме и гостиничном хозяйстве.
37. Основные правоохранительные организации Российской Федерации, обеспечивающие правовое обеспечение деятельности гостиничного бизнеса.
38. Структура федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации.
39. Виды источников права по регулированию гостиничного дела.
40. Правая информация и порядок ее применения в гостиничном бизнесе.
41. Основные группы правовой информации гостиничного дела.
42. Формы нормативно-правовых актов в сфере гостиничного бизнеса.
43. Классификация нормативно-правовых актов в сфере гостиничного бизнеса.
44. Понятие правоотношения.
45. Элементы правоотношения.
46. Основные юридические факты в правоотношениях (перечислить примеры).
47. Субъекты права и участники правоотношений в сфере гостиничного дела.
48. Виды субъектов правоотношений.
49. Порядок государственной регистрации юридических лиц.
50. Правосубъектность и правоспособность в гражданском праве (отличия).
51. Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие государственную регистрацию юридических и физических лиц в Российской Федерации.
52. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного дела в Российской Федерации.
53. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей.
54. Трудовые отношения на предприятиях гостиничного дела.

55. Правовое регулирование кадрового обеспечения в сфере гостиничного дела.
56. Правовой статус и содержание квалификационных требований (профессиональных стандартов) к специалистам гостиничного дела.
57. Трудовой договор, заключаемый с сотрудником предприятия гостиничного дела и его условия.
58. Трудовой договор и гражданско-правовой договор (отличия).
59. Понятие гражданско-правового договора.
60. Виды гражданско-правовых договоров в сфере гостиничного дела.
61. Основные требования предварительного договора.
62. «Оферта» и «акцепт» в гражданском праве и его применение в сфере гостиничного дела.
63. Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие гражданско-правовые взаимоотношения клиента, туроператора, турагента, гостиницы и представителя страховой компании.
64. Основные типы нарушений, служащих причиной конфликтов на предприятиях гостиничного дела.
65. Юридическая ответственность за нарушения сроков оказания услуг клиенту.
66. Виды ответственности, в случае нарушения условия договора.
67. Консалтинг в правоотношениях в сфере гостиничного дела.
68. Правовые и консалтинговые услуги.
69. Нормативно-правовые акты по регулированию консалтинговых услуг.
70. Правовые услуги на предприятиях гостиничного дела.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная:

1. Осипов, М. Ю. Теоретические основы правового регулирования : учебник / М. Ю. Осипов. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 126 с. — ISBN 978-5-4497-2546-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135009.htm>

Дополнительная:

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562376>

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система www.iprbookshop.ru.
2. Электронно-библиотечная система www.urait.ru
3. Поисковые системы google, yandex

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, специализированные лаборатории (в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ»).

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6, \text{ где } M - \text{ количество баллов по модулю; } n - \text{ количество}$$

модулей

$$З = K \times 0,4, \text{ где } K - \text{ количество баллов на экзамене (зачете);}$$

$$И = C + З + П, \text{ где } П - \text{ поощрительные баллы (от 1 до 5).}$$

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

**Оценка уровня сформированности компетенции ОПК-6
СПОСОБЕН ПРИМЕНЯТЬ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, А ТАКЖЕ НОРМЫ МЕЖДУНАРОДНОГО
ПРАВА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
в части дисциплины «Правовое регулирование гостиничного сервиса»**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<p>Пороговый уровень (как минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие правового регулирования гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – Международные и российские нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.). – понятие и содержание гостиничной услуги (ОПК-6.1. 3.1.); – неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах (ОПК-6.1. 3.1.). – формы и методы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.); – органы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.); – организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – стандарты в сфере гостиничного бизнеса (ОПК-6.1. 3.1.). – понятие договор, виды, содержание, формы в предоставлении услуг в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.); – правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.). <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в тенденциях изменения действующего международного и российского законодательства в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. У.2.). 	<p>Выступление на семинаре Тестовый опрос Решение практических задач с аналитическими выводами Экзамен</p>

		<ul style="list-style-type: none"> – свободно пользоваться нормативным материалом по теме курса и применять его в конкретных ситуациях (ОПК-6.1. У.1.); – искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.); – отличать обязательное исполнение отдельных стандартов и технических регламентов от добровольного (ОПК-6.1. У.1.); – определять категорию гостиницы согласно порядку классификации средств размещения в РФ (ОПК-6.1. У.1.). <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками самостоятельного изучения и анализа действующего мирового и российского законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. В.1.). – навыками сбора, обработки и анализа законодательных актов (ОПК-6.2. В.1.); – применения законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих сертификацию в сфере гостиничного дела (ОПК-6.2. В.1.); – теоретическими и практическими навыками правового анализа (ОПК-6.2. В.1.). 	
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (от 71 до 85 баллов)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие правового регулирования гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – Международные и российские нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.). – понятие и содержание гостиничной услуги (ОПК-6.1. 3.1.); – основные положения Закона РФ «О защите прав потребителя», основные понятия закона (ОПК-6.1.3.1.); – неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах (ОПК-6.1. 3.1.). – формы и методы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.); 	<p>Выступление на семинаре Тестовый опрос Решение практических задач с аналитическими выводами Экзамен</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – органы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.); – организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – основные этапы создания субъектов предпринимательского права (ОПК-6.1. 3.1.); – учредительные документы в субъектах гостиничной индустрии (ОПК-6.1. 3.1.); – стандарты в сфере гостиничного бизнеса (ОПК-6.1. 3.1.). – понятие договор, виды, содержание, формы в предоставлении услуг в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.); – правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.). <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в тенденциях изменения действующего международного и российского законодательства в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. У.2.). – свободно пользоваться нормативным материалом по теме курса и применять его в конкретных ситуациях (ОПК-6.1. У.1.); – искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.); – свободно ориентироваться в статьях Закона РФ «О защите прав потребителя» (ОПК-6.1. У.1.). – применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.1. У.1.); – отличать обязательное исполнение отдельных стандартов и технических регламентов от добровольного (ОПК-6.1. У.1.); – определять категорию гостиницы согласно порядку классификации средств размещения в РФ (ОПК-6.1. У.1.). 	
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> – искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.). <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками самостоятельного изучения и анализа действующего мирового и российского законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. В.1.). – навыками работы с жалобами потребителей услуг на основании Закона РФ «О защите прав потребителя» (ОПК-6.2. В.1.); – навыками работы по защите законных прав и интересов предприятий гостиничной индустрии (ОПК-6.2. В.1.). – навыками сбора, обработки и анализа законодательных актов (ОПК-6.2. В.1.); – применения законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих сертификацию в сфере гостиничного дела (ОПК-6.2. В.1.); – теоретическими и практическими навыками правового анализа (ОПК-6.2. В.1.). <p>навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими договорные отношения по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.3. В.3.).</p>	
3	<p>Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (от 86 до 100 баллов)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятие правового регулирования гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – Международные и российские нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.). – понятие и содержание гостиничной услуги (ОПК-6.1. 3.1.); – основные положения Закона РФ «О защите прав потребителя», основные понятия закона (ОПК-6.1.3.1.); – неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах (ОПК-6.1. 3.1.). 	<p>Выступление на семинаре Тестовый опрос Решение практических задач с аналитическими выводами Экзамен</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – формы и методы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.); – органы государственного регулирования (ОПК-6.1. 3.1.); – организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – основные этапы создания субъектов предпринимательского права (ОПК-6.1. 3.1.); – учредительные документы в субъектах гостиничной индустрии (ОПК-6.1. 3.1.); – стандарты в сфере гостиничного бизнеса (ОПК-6.1. 3.1.). – понятие договор, виды, содержание, формы в предоставлении услуг в сфере гостиничного сервиса (ОПК-6.1. 3.1.); – правовое регулирование договорных отношений по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.); – правовое регулирование страхования в сфере оказания гостиничных услуг (ОПК-6.1. 3.1.). <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ориентироваться в тенденциях изменения действующего международного и российского законодательства в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. У.2.). – свободно пользоваться нормативным материалом по теме курса и применять его в конкретных ситуациях (ОПК-6.1. У.1.); – искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.); – свободно ориентироваться в статьях Закона РФ «О защите прав потребителя» (ОПК-6.1. У.1.). – применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.1. У.1.); – отличать обязательное исполнение отдельных стандартов и технических регламентов от добровольного (ОПК-6.1. У.1.); – определять категорию гостиницы согласно порядку классификации средств размещения в РФ (ОПК-6.1. У.1.). 	
--	--	--

	<p>– искать, отбирать, анализировать и применять нормативно-правовые акты для решения конкретных вопросов юридического характера в своей профессиональной практической деятельности (ОПК-6.1. У.1.).</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками самостоятельного изучения и анализа действующего мирового и российского законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг (ОПК-6.2. В.1.).</p> <p>– навыками работы с жалобами потребителей услуг на основании Закона РФ «О защите прав потребителя» (ОПК-6.2. В.1.);</p> <p>– навыками работы по защите законных прав и интересов предприятий гостиничной индустрии (ОПК-6.2. В.1.).</p> <p>– навыками сбора, обработки и анализа законодательных актов (ОПК-6.2. В.1.);</p> <p>– применения законодательно-нормативных актов и правил, регулирующих сертификацию в сфере гостиничного дела (ОПК-6.2. В.1.);</p> <p>– теоретическими и практическими навыками правового анализа (ОПК-6.2. В.1.).</p> <p>– навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими договорные отношения по оказанию гостиничных услуг (ОПК-6.3. В.3.).</p>	
--	--	--

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Программой учебной дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины «Правовое регулирование гостиничного сервиса», а именно: «Правоведение», «Современные аспекты противодействия коррупции».

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций. И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение задач, приведенных в рабочей программе дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, командный дух, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине

«Правовое регулирование гостиничного сервиса»

направление подготовки: Гостиничное дело

профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Тестовый опрос
 - 2.1.3 Решение практических задач с аналитическими выводами
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену).

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля	Формируемые компетенции и их индикаторы	ОПК-6		
		ОПК-6.1	ОПК-6.2	ОПК-6.3.
Формы текущего контроля				
выступление на семинаре		3.1.	У.2., В.1.	В.3.
тестовый опрос		3.1.	У.2.	
решение практических задач с аналитическими выводами		3.1., У.1.	У.2., В.1.	В.3.
Формы промежуточного контроля				
экзамен		3.1., У.1.	У.2., В.1.	В.3.

З – знания, У – умения, В – навыки

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

2.1. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса.

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути сервисной деятельности и его правового регулирования.

Тема 1. Понятие и источники правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие правового регулирования гостиничного сервиса
2. Роль правового регулирования гостиничного сервиса
3. Источники права в области правового обеспечения гостиничного сервиса.
4. Подзаконные нормативно-правовые акты
5. Региональные нормативно-правовые акты

Тема 2. Правовое регулирование гостиничного сервиса

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы международного туризма
2. Международные договоры
3. Акты общего характера
4. Защита конкуренции в РФ

Тема 3. Стандартизация и классификация средств временного размещения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие стандартизации и сертификации услуг гостиничного сервиса
2. Порядок применения норм стандартизации и сертификации услуг
3. Особенности применения ГОСТов при оказании гостиничных услуг

4. Правовая ответственность участников услуг гостиничного сервиса в части регулирования соответствия услуг нормам стандартизации и сертификации.

Тема 4. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного сервиса

Вопросы для обсуждения:

1. Создание регистрации деятельности субъектов гостиничного бизнеса в РФ
2. Изменение деятельности субъектов гостиничного бизнеса в РФ
3. Прекращение деятельности субъектов гостиничного бизнеса в РФ

Тема 5. Защита прав потребителей

Вопросы для обсуждения:

1. Основные права потребителей
2. Основные понятия закона «О защите прав потребителя»
3. Порядок подачи претензии гостем
4. Содержание претензии
5. Рассмотрение и ответ на претензию

Тема 6. Понятие, порядок заключения и условия договора на оказание гостиничных услуг

Вопросы для обсуждения:

1. Порядок и основные условия заключения договора
2. Оферта и акцепт как форма заключения договора
3. Права и обязанности оферента и акцептанта в договора
4. Прекращение договора и отзыв оферта и акцепта

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	90-100
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть правового явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60

2.1.2. Тестовый опрос

Тестирование используется для текущего контроля знаний студентов. В целях освоения компетенции для прохождения тестирования студенты изучают необходимый теоретический материал по теме. Каждому студенту выдается один вариант теста.

В составляющие туристской индустрии НЕ входит:	<ol style="list-style-type: none"> a) Средства размещения b) Административные туристические центры c) Транспортные услуги d) Услуги предприятий питания
К видам договоров, используемых гостиничными предприятиями относятся:	<ol style="list-style-type: none"> a) Договора оказания услуг b) Договора подряда c) Агентские договоры d) Все вышеперечисленное

Договор может быть заменен первичными документами при наличии публичной оферты, к ним НЕ относятся:	<ul style="list-style-type: none"> a) Чеками b) Билетом c) Счетами d) Ваучерами
В ФЗ «Об основах туристской деятельности» НЕ указано:	<ul style="list-style-type: none"> a) Общие понятия в сфере туризма и гостеприимства b) Санитарно-эпидемиологические требования к средствам размещения c) Классификация гостиниц d) Права туристов
В уголке потребителя обязательно должны присутствовать:	<ul style="list-style-type: none"> a) Свидетельство о госрегистрации b) Лицензия c) Закон РФ «О защите прав потребителей d) Все вышеперечисленное
Уберите лишнее: В уставе должны быть отражены:	<ul style="list-style-type: none"> a) Цены предоставляемых услуг b) Цели и задачи организации c) Состав органов управления d) Компетенции органов управления
С момента регистрации необходимо проинформировать Роспотребнадзор о создании гостиничного предприятия и намерении предоставлять услуги населению в течении:	<ul style="list-style-type: none"> a) 1 дня b) 3 дней c) 5 дней d) 10 дней
В постановлении правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» указано:	<ul style="list-style-type: none"> a) Классификация средств размещения b) Требования к финансовому обеспечению c) Основные понятия о туристической деятельности d) Ничего из вышеперечисленного
В города, принимающие Чемпионат Мира по футболу 2018 года, входили:	<ul style="list-style-type: none"> a) Москва b) Санкт-Петербург c) Сочи d) Все вышеперечисленное
Экспертная оценка НЕ включает в себя:	<ul style="list-style-type: none"> a) Оценку гостиниц и других средств размещения b) Оценку маркетинговой кампании c) Оценку персонала d) Оценку номерного фонда
К первому этапу экспертной оценки гостиниц и других средств размещения относится:	<ul style="list-style-type: none"> a) Предварительная оценка гостиницы или иного средства размещения b) Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения c) Оценка номеров гостиницы d) Балльная оценка номеров гостиницы
Ко второму этапу экспертной оценки гостиниц и других средств размещения относится:	<ul style="list-style-type: none"> a) Предварительная оценка гостиницы или иного средства размещения b) Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения c) Оценка номеров гостиницы d) Балльная оценка номеров гостиницы
К третьему этапу экспертной оценки гостиниц и других средств размещения относится:	<ul style="list-style-type: none"> a) Предварительная оценка гостиницы или иного средства размещения

	b) Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения c) Оценка номеров гостиницы d) Балльная оценка номеров гостиницы
К четвертому этапу экспертной оценки гостиниц и других средств размещения относится:	a) Предварительная оценка гостиницы или иного средства размещения b) Балльная оценка гостиницы или иного средства размещения c) Оценка номеров гостиницы d) Балльная оценка номеров гостиницы
Первой частью в структуре договора является:	a) Преамбула b) Предмет c) Обязанности сторон d) Стоимость и порядок расчетов
К основным статьям договора купли-продажи/ поставки товаров, сырья, продуктов относятся:	a) Наименования сторон b) Предмет договора c) Ответственность сторон d) Все вышеперечисленное

Критерии оценки тестового опроса

Степень выполнения задания	Балльный диапазон, в % от максимального	Балл
Максимальная	85-100%	86-100
Выше средней	70-84%	71-85
Средняя	50-69%	60-70
Ниже средней	менее 50%	Менее 60

2.1.3. Решение практических задач с аналитическими выводами

Практические задачи направлены не только на освоение конкретных знаний, умений и навыков, но и на развитие на учебно-познавательной и коммуникативной компетенции студентов. Они позволяют установить связь между содержанием образовательного процесса и реальными событиями, происходящими в окружающем мире.

1. Пользуясь необходимыми документами, определите категорию отеля:

1. Сетевой отель, номерной фонд которого составляет 151 номер. Расположен в 15 минутах езды от ж/д вокзала.

На всей территории отеля имеется доступ к бесплатному интернету Wi-Fi. Гостям предлагаются услуги фитнес-зала, ресторан, 4 комнаты переговоров для проведения различного рода деловых мероприятий. Кроме того, гости могут воспользоваться банкоматом, заказать трансфер и экскурсии.

В гостинице имеются многокомнатные номера. Площадь однокомнатного двухместного номера составляет 16 м². Номера на 100% оснащены внутренней, городской, междугородной и международной связью, спутниковым ТВ и электронными замками. Во всех номерах индивидуальная система кондиционирования.

Вход для гостей отдельный от служебного входа, с козырьком для защиты от атмосферных осадков. Имеется светящаяся вывеска и эмблема отеля. Отель снабжен охранной сигнализацией и видеонаблюдением в общественных местах и коридорах жилых этажей.

Служба приема размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью, газетами и журналами, с подачей напитков и музыкальным вещанием. Имеются индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей. В случае необходимости можно воспользоваться аптечкой.

2. Гостиница находится в историческом и культурном центре г. Казань, недалеко от популярной пешеходной улицы. Номерной фонд отеля составляет 211 номеров с атрибутами национального декора.

Служба приема размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью, газетами и журналами. В холле предусмотрены вешалки. Имеется лифт, время ожидания которого составляет не более 45 секунд.

В гостинице функционирует одноименный ресторан, с типом питания «расширенный завтрак». Предоставление услуг питания в номере осуществляется в часы завтрака.

При необходимости постояльцы могут воспользоваться услугами прачечной – стирка белья будет исполнена в течение суток, так же гостю могут быть предоставлены утюг и гладильная доска. Постельное белье меняется один раз в три дня, смена полотенец ежедневная.

3. Гостиница считается одной из старейших в Казани и находится в непосредственной близости к ж/д вокзалу. Здесь останавливались Мирей Матье, Алла Пугачева, «Машина времени» и др. На здании имеется вывеска с названием гостиницы.

Номерной фонд гостиницы включает в себя 154 номера разной категории. Площадь однокомнатного одноместного номера 9м², однокомнатного двухместного 12м². Постельное белье и полотенца в номере меняются 1 раз в 3 дня.

По просьбе гостя может быть осуществлен поднос багажа. В холле гостиницы имеются вешалки для одежды.

Одноименный ресторан рассчитан на 60 посадочных мест, кроме того есть отдельный банкетный зал на 20 персон. Питание предлагается по типу «континентальный завтрак».

При необходимости гости могут воспользоваться такими услугами как: хранение багажа, хранение ценностей в сейфе администрации, предоставление утюга и гладильной доски, утренняя побудка, вызов скорой помощи.

2. *Пользуясь необходимыми документами, решите задачи:*

1. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно контракту 15 дней. По истечении 7 дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены?

Дайте обоснованный ответ.

2. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристкой фирмы на бронирование гостиничных номеров. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

3. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения.

Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент?
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счет?

4. Женщина с ребенком в возрасте 6 лет заехала в гостиницу в 14:00 часов, прожив 5 суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

5. Задание:

Работа с сайтами:

- Федерального агентства по туризму
- Государственного комитета Республики Татарстан по туризму
- Комитета по развитию туризма г. Казани
- Консультант
- Гарант

Пример: Воспользовавшись данными официального сайта Консультант создайте нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность гостиничного предприятия. Результат оформите в виде презентации на онлайн-платформе CANVA.

С какой целью используются различные типы нормативных документов. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

Критерии оценки практического задания

Критерии оценивания	Баллы
Глубина и степень проработанности задания	20
Соответствие способа развертывания содержания в задании поставленному основополагающему вопросу	20
Четкость структурирования информации	20
Доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, вывод	20
Привлечение знаний из других областей	20

Уровень выполнения задания	Итоговый балл
высокий	100
выше среднего	80
средний	60
низкий	Менее 60

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине «Правовое регулирование гостиничного сервиса»

1. Понятие правового регулирования гостиничного сервиса.
2. Роль правового регулирования гостиничного сервиса.
3. Группы нормативно-правовых отношений в гостиничном сервисе.
4. Методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного сервиса.
5. Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного сервиса
6. Роль международных организаций в правовом регулировании гостиничного сервиса.
7. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг
8. Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права

9. Основные понятия, закреплённые в Правилах предоставления гостиничных услуг (ППГУ).
10. Права и обязанности исполнителей и потребителей гостиничных услуг.
11. Порядок оформления проживания в гостинице.
12. Порядок использования единого расчётного часа.
13. Международные гостиничные правила как основа организации обслуживания в международных гостиничных цепях.
14. Типовой международный договор на размещение.
15. Субъектный состав правоотношений.
16. Правосубъектность, дееспособность и деликтоспособность.
17. Субъективное право. Субъективная обязанность.
18. Обязанность активного типа. Обязанность пассивного типа.
19. Возникновение потребительского движения в России.
20. Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителя», основные понятия закона.
21. Право на информацию и возмещение морального вреда.
22. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления ее на иностранном языке.
23. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги.
24. Право потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
25. Неправомерные претензии туристов и отдыхающих в гостиницах.
26. Порядок работы с обращениями граждан.
27. Сроки удовлетворения претензий.
28. Судебная защита законных прав и интересов сторон предоставления и пользования гостиничными услугами.
29. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров.
30. Порядок подачи претензии, содержание претензии, рассмотрение претензии, ответ на претензию, урегулирование экономических споров в третейском суде.
31. Формы государственного регулирования.
32. Государственное прогнозирование и программирование.
33. Ростуризм. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.
34. Порядок создания, регистрации, изменения и прекращения деятельности субъектов гостиничного бизнеса.
35. Формы предприятий. Организационно-правовые формы субъектов гостиничного бизнеса.
36. Порядок и основные этапы создания субъектов предпринимательского права.
37. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии.
38. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Основные понятия закона и его структура.
39. Подготовка учредительных документов в субъектах гостиничной индустрии.
40. Порядок открытия и регистрации гостиничных объектов.
41. Правовые основы деятельности учредителей.
42. Понятие стандартизации. Стандарт в сфере гостиничного бизнеса.
43. Классификация объектов гостиничного бизнеса.

44. Госорганы отвечающие за стандартизацию и сертификацию объектов гостиничного назначения.
45. Значение государственной классификации гостиниц и иных средств размещения.
46. Договор как соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.
47. Соотношение понятий «договор» и «сделка». Соотношение понятий «договор» и «обязательство».
48. Виды договора.
49. Принципы действия договора. Соответствие договора закону.
50. Формы заключения договора.
51. Отдельные виды договоров: публичный, присоединения, предварительный, в пользу третьего лица.
52. Структура договора, существенные условия договора.
53. Составление, изменение условий и расторжение договора о сотрудничестве между туроператором и отелем.
54. Порядок составления, изменение условий и расторжения договора о сотрудничестве между администрацией отеля и клиентом.
55. Нормативно-правовая база осуществления страховой деятельности в России.
56. Страхование в гостиничной индустрии.
57. Субъекты страхования: страховщик, страхователь, застрахованное лицо.
58. Страховой взнос, страховая премия, страховая сумма.
59. Виды и формы страхования туристов и отдыхающих.
60. Договор страхования. Страховой полис. Страхование жизни и здоровья отдыхающих и имущества.

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

Задача № 1

... Между Стимулом и Обществом был заключен договор об оказании гостиничных услуг, в котором Стимул выступал в качестве заказчика, а Общество - в качестве исполнителя.

По договору Стимул перечислил Обществу предоплату в размере 327 610 руб. Однако до начала исполнения договора Обществом Стимул заявил о своем намерении расторгнуть договор и потребовал вернуть внесенную предоплату в размере 327 610 руб.

Удержав из названной суммы стоимость расходов на бронирование номеров, расходов на привлечение дополнительных работников, оплату услуг связи и иных расходов, Общество перечислило Стимулу только 124 310 руб.

Задача № 2

... АО "Меридиан" (далее - Общество) и Московский гуманитарный университет профсоюзов (далее - Университет) заключили договор, по которому Университет обязался в двухместном номере филиала Дома студентов оказать гостиничные услуги двум туристам из города Иркутска, а Общество - оплатить оказанные услуги. Следует отметить, что Общество является туристической фирмой, которая осуществляет предпринимательскую деятельность - приобретает гостиничные, транспортные и прочие услуги для дальнейшей реализации туристам в целях извлечения прибыли. Общество перечислило Университету предоплату в размере 2120 руб., однако в дальнейшем, до начала оказания гостиничных услуг, отказалось

от исполнения договора и потребовало возврата уплаченных денежных средств. Университет требуемую сумму возвращать отказался, и Общество обратилось с иском о ее взыскании в Арбитражный суд Москвы и Московской области.

Задача № 3

... ФАС Уральского округа (Постановление ФАС Уральского округа от 23.08.2010 № Ф09-5956/10-С6 по делу № А50-3584/2010) была рассмотрена жалоба индивидуального предпринимателя о признании сделки (договора аренды) ничтожной. Между департаментом (арендодатель), учреждением (балансодержатель) и предпринимателем (арендатор) был заключен договор аренды объекта муниципального нежилого фонда, в соответствии с которым был передан объект муниципального нежилого фонда в виде встроенных нежилых помещений в цокольном этаже пятиэтажного панельного жилого дома. Целевое назначение объекта - гостиница.

Полагая, что указанный договор является ничтожной сделкой, поскольку использование арендованного помещения по целевому назначению (для размещения гостиницы) невозможно, предприниматель обратился в Арбитражный суд Пермского края с соответствующим иском, ссылаясь на положения статьи 168 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункт 23 постановления Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47, в соответствии с которым размещение жилого помещения в подвальном и цокольном этажах не допускается.

Задача № 4

... Федеральный арбитражный суд Северо-Западного округа в Постановлении от 30.10.2008 № А56-5119/2008 по делу о взыскании недоплаты земельного налога с ОАО «Выборгский судостроительный завод» считает, что при исчислении налога по спорному земельному участку, занятому гостиницей, оно не имеет право в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации от 11.10.91 № 1738-1 «О плате за землю» и подпунктом 1 пункта 1 статьи 394 НК РФ применять пониженную ставку налога, так как гостиницы не относятся к жилищному фонду, хотя суд первой инстанции согласился с доводами налогоплательщика, сославшись на статью 19 Жилищного кодекса Российской Федерации, посчитав гостиницы относящимися к жилищному фонду коммерческого использования.

Задача № 5

... Ш. обратилась в суд с иском к туристическому агентству ... в лице ИП П. о защите прав потребителей, указав, что ... она заключила с ответчиком договор о реализации туристического продукта, стоимостью, по которому он обязался оказать услуги по подбору, бронированию и приобретению для неё комплекса услуг по перевозке и размещению, отвечающих требованию туриста на двух человек в по маршруту с ... по ... с размещением в гостинице ... турагент П. изменила время, дату и отель на вылет с ... по ..., заключив с ней договор о реализации туристического продукта, стоимостью По условиям данного договора турагент обязался оказать услуги по подбору, бронированию и приобретению для туриста комплекса услуг по перевозке и размещению, отвечающих требованию туриста на 2-х человек в ... по маршруту ... с ... по ... с размещением в гостинице, питанием - типом проживания.

Ею была произведена оплата по данному договору. Однако в день вылета ей были вручены документы, в которых изменён отель на ..., тип питания на ..., тип проживания ..., что подтверждается туристическим ваучером № ..., выданным ...

По прибытии в отель ей был предоставлен номер, в котором отсутствовали полотенца, мебель была старая, сантехника была покрыта белым налётом. В номере была грязь и за время её пребывания в отеле, номер не убирался. Ванна отсутствовала, туалет был совмещён с ванной. В совмещённом санузле отсутствовала дверь и зеркало, горячая вода. В ванной комнате и в номере на стенах и потолке была плесень. Постельное белье было грязное и ни разу не стиралось. Шведский стол отсутствовал. В баре отсутствовал выбор напитков. Гостям отеля предлагалась вода, а также за отдельную доплату спиртное. пляж был грязным,

отсутствовали урны. Везде были разбросаны окурки сигарет, полиэтиленовые пакеты, стеклянные и пластиковые бутылки. Шезлонги и зонтики отсутствовали.

Приобретая туристическую путёвку, она ставила в известность ответчика об отдыхе с ребёнком. П. заверила её о наличии в отеле всего необходимого для этого. В действительности же, бассейн на территории отеля был глубоким и грязным.

Задача № 6

...ООО "Запорожинструмент Трейдинг" обратилось в Арбитражный суд г. Москвы с иском к ГУП Гостиничный комплекс "Волга" о взыскании 86000 евро убытков, вызванных несохранностью ответчиком принадлежащего истцу автомобиля и 15000 руб. расходов на услуги адвоката.

В связи с тем, что автомобиль истца был похищен со стоянки гостиницы, он правомерно обратился к ней с требованием о возмещении возникших убытков. Факт хищения (угона) автомобиля неизвестными лицами подтверждается имеющимися в деле документами, в частности, расшифровкой видеосъемки места размещения машины, которая зафиксировала угон автомобиля и нечинения этому препятствий сторожем гостиницы (л. д. 144).

Оспаривая иск, ответчик сослался на то, что гостиница не заключала с истцом и его представителями договора хранения имущества.

Задача № 7

...ООО "Двина - Отель" (исполнитель) и ЗАО "Нордавиа - региональные авиалинии" (потребитель) 01.01.2011 заключили договор N 909-N14-10 на предоставление услуг проживания и питания членов экипажей ЗАО "Нордавиа - региональные авиалинии", согласно которому исполнитель предоставляет потребителю и его пассажирам названные возмездные услуги.

В соответствии с п. 1.2 и 2.1 договора исполнитель предоставляет в пользование потребителю и его пассажирам имеющиеся в его распоряжении номера в гостиничном комплексе (гостевом доме), расположенном в муниципальном образовании "Химки" Московской области, указанные в акте предоставления номеров, а также трехразовое питание и услуги по транспортной доставке в аэропорт проживающих сотрудников и пассажиров потребителя согласно приложению N 1 к договору.

Клиенты потребителя расселяются по номерам на основании заявки последнего при предъявлении документов, удостоверяющих личность, либо иного документа, оформленного в установленном законом порядке (пункты 2.1.1 и 2.3).

Стоимость проживания (одного места в номере) и питания (трехразовое на одного человека) также указывается в приложении N 1 (пункт 2.2 договора).

В пункте 3.4 договора стороны установили, что потребитель вправе изменить количество полученных в гостевом доме номеров, предварительно известив об этом исполнителя не менее чем за 10 календарных дней до даты предполагаемого изменения либо в иной срок, согласованный потребителем и исполнителем. При этом в соответствии с пунктом 6.1 изменения условий договора и дополнения к нему осуществляются по соглашению сторон, оформленному письменно. Любые изменения и дополнения вносятся в договор путем заключения сторонами дополнительного соглашения.

Задача № 8

...Хозяйственным судом было рассмотрено дело по иску ООО «А» к СП ООО «Б» о взыскании суммы основного долга по договору возмездного оказания услуг.

Как следовало из заключенного договора, ответчик (исполнитель) принял на себя обязательства по оказанию комплекса услуг, направленных на организацию деловой поездки в Китай сотрудников истца (заказчика).

Комплекс услуг включал в себя проживание в отеле для представителей истца с 16.10.2006 по 20.10.2006 и с 25.10.2006 по 31.10.2006 в Китае с обеспечением завтраками для

4 человек. Общая стоимость услуг составила 7 694 000 руб. Заказчик должен был оплатить стоимость комплекса услуг путем перечисления денежных средств в размере его стоимости на расчетный счет СП ООО «Б» не позднее 2 банковских дней со дня заключения договора, что и было сделано в полном объеме.

До вылета в Китай истец направил ответчику 12.10.2006 письмо об аннулировании 1 места в отеле и возврате денежных средств. Ответчиком место в отеле было аннулировано, денежные средства платежным поручением от 13.10.2006 были перечислены истцу (заказчику) в сумме 880 000 руб.

На момент прибытия 3 сотрудников ООО «А» в Китай деловая программа пребывания в командировке была изменена, и 19.10.2006 от сотрудника ООО «А» К. по электронной почте в адрес ответчика было направлено письмо с просьбой снять броню на проживание в отеле с 25.10.2006 по 31.10.2006 и решить вопрос возврата денег, заранее уплаченных за 7 суток пребывания.

Денежные средства ответчиком возвращены не были, однако ответчик аннулировал билеты. Стоимость билетов с учетом штрафных санкций согласно тарифу авиакомпании была возвращена истцу - ООО «А».

Задача № 9

... ЗАО «Маршрут» в условия договора включило положения об удержании с туриста (клиента) в пользу ЗАО «Маршрут» при расторжении последним договора, части денежной суммы, внесенной в счет договора в процентном соотношении к цене услуги. Дополнительно, помимо фактических расходов, турфирма (гостиница) включила положение о праве взыскания с заказчика неустойки в размере 50 у.е. с человека для покрытия своих административных и оперативных расходов...

Задача № 10

... Турагент (гостиница) в случае отказа от исполнения обязательств по договору, обязан возместить заказчику ... (№ статьи закона), а в случае отказа заказчика (турист, клиент) от исполнения договора исполнителю возмещается... (№ статьи закона).

Задача № 11

Сетевой отель, номерной фонд которого составляет 151 номер. Расположен в 15 минутах езды от ж/д вокзала.

На всей территории отеля имеется доступ к бесплатному интернету Wi-Fi. Гостям предлагаются услуги фитнес-зала, ресторан, 4 комнаты переговоров для проведения различного рода деловых мероприятий. Кроме того, гости могут воспользоваться банкоматом, заказать трансфер и экскурсии.

В гостинице имеются многокомнатные номера. Площадь однокомнатного двухместного номера составляет 16 м². Номера на 100% оснащены внутренней, городской, междугородной и международной связью, спутниковым ТВ и электронными замками. Во всех номерах индивидуальная система кондиционирования.

Вход для гостей отдельный от служебного входа, с козырьком для защиты от атмосферных осадков. Имеется светящаяся вывеска и эмблема отеля. Отель снабжен охранной сигнализацией и видеонаблюдением в общественных местах и коридорах жилых этажей.

Служба приема размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью, газетами и журналами, с подачей напитков и музыкальным вещанием. Имеются индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей. В случае необходимости можно воспользоваться аптечкой.

Задача № 12

Гостиница находится в историческом и культурном центре г. Казань, недалеко от популярной пешеходной улицы. Номерной фонд отеля составляет 211 номеров с атрибутами национального декора.

Служба приема размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью, газетами и журналами. В холле предусмотрены вешалки. Имеется лифт, время ожидания которого составляет не более 45 секунд.

В гостинице функционирует одноименный ресторан, с типом питания «расширенный завтрак». Предоставление услуг питания в номере осуществляется в часы завтрака.

При необходимости постояльцы могут воспользоваться услугами прачечной – стирка белья будет исполнена в течение суток, так же гостю могут быть предоставлены утюг и гладильная доска. Постельное белье меняется один раз в три дня, смена полотенец ежедневная.

Задача № 13

Гостиница считается одной из старейших в Казани и находится в непосредственной близости к ж/д вокзалу. Здесь останавливались Мирей Матье, Алла Пугачева, «Машина времени» и др. На здании имеется вывеска с названием гостиницы.

Номерной фонд гостиницы включает в себя 154 номера разной категории. Площадь однокомнатного одноместного номера 9м², однокомнатного двухместного 12м². Постельное белье и полотенца в номере меняются 1 раз в 3 дня.

По просьбе гостя может быть осуществлен поднос багажа. В холле гостиницы имеются вешалки для одежды.

Одноименный ресторан рассчитан на 60 посадочных мест, кроме того есть отдельный банкетный зал на 20 персон. Питание предлагается по типу «континентальный завтрак».

При необходимости гости могут воспользоваться такими услугами как: хранение багажа, хранение ценностей в сейфе администрации, предоставление утюга и гладильной доски, утренняя пробудка, вызов скорой помощи.

Задача № 14

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно контракту 15 дней. По истечении 7 дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены?

Дайте обоснованный ответ.

В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристкой фирмы на бронирование гостиничных номеров. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

Задача № 15

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения.

Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент?
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счет?

Задача № 16

Женщина с ребенком в возрасте 6 лет заехала в гостиницу в 14:00 часов, прожив 5 суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

Задача № 17

Существуют основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии. С какой целью используются различные типы нормативных документов. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенции
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи, дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>	А	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p>	А	95-91	5	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	А	90-86	5-	
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.</p>	В	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные</p>	С	80-76	4	

признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.				
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	3	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	3-	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы экзамена. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений экономической теории. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Практическая задача не решена.	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы