

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

**Правовые основы деятельности и документооборот в
сфере гостеприимства и общественного питания
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2025_835.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 44
самостоятельная работа 54,1
часов на контроль 8,85

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	45,05	45,05	45,05	45,05
Сам. работа	54,1	56	54,1	56
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	109,9	108	109,9

Программу составил(и):

старший преподаватель, Куттубаев Аялбек Айтмуханович

Рабочая программа дисциплины

Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование систематизированных знаний о нормативно-правовом регулировании и документообороте сферы гостеприимства и общественного питания
1.2	<i>Задачи:</i> - усвоение основных правовых категорий; - ознакомление с положениями нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере гостеприимства и общественного питания; - изучение практики применения нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере гостеприимства и общественного питания; - приобретение навыков решения правовых задач в области будущей профессиональной деятельности; - обучение навыкам составления документов, используемых в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и общественного питания и их отдельных функциональных подразделений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия
2.1.2	Экономика организации сферы гостеприимства и общественного питания
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Правовые основы управления гостиничным и ресторанным бизнесом

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	
ИД-1.УК-2: Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.	
Знать: -систему источников права, регулирующих отношения в сфере гостеприимства и общественного питания. Уметь: - применять действующие нормы права при принятии управленческих решений Владеть: - навыками применения норма права при определении условий достижения поставленной цели	
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	
ИД-1.ОПК-6: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	
Владеть: -навыками поиска нормативных правовых актов; Уметь: -применять нормативные правовые акты в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и общественного питания	
ИД-2.ОПК-6: Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	
Знать: -систему источников права, регулирующих отношения в сфере гостеприимства и общественного питания. Уметь: -применять нормативные правовые акты в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и общественного питания	
ИД-3.ОПК-6: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиям	
Знать: - основы организации документооборота в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания - принципы организации делопроизводства. - нормативные требования к организации документооборота и разным видам документов Уметь: - грамотно и в соответствии с нормативными требованиями организовать документооборот в коммерческой организации Владеть: - навыками составления документов.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Источники права, регулирующие отношения в сфере туризма и индустрии гостеприимства						
1.1	Тема: Источники права, регулирующие отношения в сфере туризма и индустрии гостеприимства Применяемые образовательные технологий: лекция-визуализация. Содержание темы: Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Методы правового регулирования отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Принципы правового регулирования отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Элементы правоотношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Правовой статус участников отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Понятие, виды и система источников права, регулирующих отношения в сфере туризма и индустрии гостеприимства. /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	

1.2	<p>Тема: Источники права, регулирующие отношения в сфере туризма и индустрии гостеприимства.</p> <p>Применяемые образовательные технологии: тестирование с обоснованием, работа в малых группах, мозговой штурм.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение мини-теста по вопросам семинарского занятия. 2. Обоснование ответов на вопросы теста (групповое занятие). 2. Работа в малых группах над вопросом: «Как принципы правового регулирования отношений в сфере индустрии гостеприимства проявляются на практике?» 3. Обсуждение итогов работы в малых группах. 4. Работа в малых группах над упражнением «Соотношение прав и обязанностей участников отношений в сфере индустрии гостеприимства». 5. Мозговой штурм на тему «Иерархия источников права, регулирующих отношения в сфере индустрии гостеприимства». 6. Близ опрос в конце семинарского занятия по вопросам семинара. <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере туризма и индустрии гостеприимства. 2. Принципы и методы правового регулирования отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. 3. Элементы правоотношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. 4. Правовой статус участников отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства. 5. Понятие, виды и система источников права, регулирующих отношения в сфере туризма и индустрии гостеприимства. /Пр/ 	6	4	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
1.3	<p>Тема: Источники права, регулирующие отношения в сфере туризма и индустрии гостеприимства.</p> <p>Содержание работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к зачету. Форма отчетности: устные ответы. Сроки контроля: зачет. 2. Подготовка к семинару. Форма отчетности: решение тестов, устные ответы на семинаре, работа в группах. <p>Сроки контроля: семинарское занятие № 1. /Ср/</p>	6	8	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
	Раздел 2. Государственное регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса в России						

2.1	Тема: Государственное регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса в России. Применяемые образовательные технологий: лекция-визуализация. Содержание темы: Государственное регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса: принципы, цели, приоритетные направления и способы. Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования в сфере туризма и гостиничного бизнеса и их правовой статус. Роль государственных органов и органов местного самоуправления в реализации государственной политики в сфере туризма и гостеприимства. /Лек/	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6 ИД-3.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
2.2	Тема: Государственное регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса в России. Применяемые образовательные технологий: решение ситуационных задач. План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Решение задач. Вопросы семинарского занятия: 1. Принципы, цели и приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности и гостиничного бизнеса; 2. Формы, методы и способы государственного регулирования туристской деятельности и гостиничного бизнеса; 3. Органы государственного регулирования в сфере туризма и гостеприимства и их правовой статус. /Пр/	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6 ИД-3.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
2.3	Тема: Государственное регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса в России. Содержание работы: 1. Подготовка к семинару. Форма отчетности: опрос по вопросам семинарского занятия, решение ситуационных задач. Сроки отчетности: семинарское занятие № 3. 2. Подготовка к тестированию. Форма отчетности: тестирование в системе moodle. Сроки контроля: первая текущая аттестация в середине курса. 3. Подготовка к зачету. Форма отчетности: устные ответы. Сроки контроля: зачет. /Ср/	6	6	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6 ИД-3.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
	Раздел 3. Правовые основы стандартизации, сертификации и классификации в сфере гостеприимства и общественного питания						

3.1	<p>Тема: Правовые основы стандартизации, сертификации и классификации в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Понятие, цели и задачи стандартизации, сертификации и классификации в сфере гостеприимства и общественного питания. Правовое регулирование стандартизации и сертификации в России. Стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания. и правовые основы сертификации.</p> <p>Правовые основы классификации гостиниц и иных средств размещения. Цели и порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. Межгосударственные стандарты в сфере гостиничного бизнеса. /Лек/</p>	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.
3.2	<p>Тема: Правовые основы стандартизации, сертификации и классификации в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологии: работа с документами.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опрос по вопросам семинарского занятия. 2. Работа со стандартами. <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие, цели и задачи стандартизации, сертификации и классификации в сфере гостеприимства и общественного питания. 2. Правовое регулирование стандартизации и сертификации в России. Стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания и правовые основы сертификации. 3. Правовые основы классификации гостиниц и иных средств размещения. Цели и порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. 4. Межгосударственные стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания. /Пр/ 	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	Применяемые образовательные технологии: работа с документами. Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинару, комплект тестов для текущей аттестации

3.3	<p>Тема: Правовые основы стандартизации, сертификации и классификации в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма контроля: устные ответы. Сроки контроля: зачет.</p> <p>2. Подготовка к семинарскому занятию. Форма контроля: устные ответы. Сроки контроля: семинарское занятие № 11. /Ср/</p>	6	10	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
	Раздел 4. Правовое регулирование гостиничных услуг						
4.1	<p>Тема: Правовое регулирование гостиничных услуг</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.</p> <p>Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права. Общая классификация гостиничных услуг. Регулирование отношений по предоставлению гостиничных услуг нормами Гражданского кодекса Российской Федерации. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Обязанности исполнителя гостиничных услуг. Порядок и условия предоставления информации об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах.</p> <p>Судебная практика по делам, связанным с оказанием гостиничных услуг. /Лек/</p>	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.
4.2	<p>Тема: Правовое регулирование гостиничных услуг</p> <p>Применяемые образовательные технологии: решение ситуационных задач. Деловая игра. План занятия: 1. Опрос по вопросам семинарского занятия.</p> <p>2. Решение ситуационных задач.</p> <p>3. Деловая игра «Защита прав потребителей гостиничных услуг».</p> <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <p>1. Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права. Регулирование отношений по предоставлению гостиничных услуг нормами Гражданского кодекса Российской Федерации.</p> <p>2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</p> <p>3. Обязанности исполнителя гостиничных услуг. Порядок и условия предоставления информации об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах.</p> <p>4. Ответственность исполнителя и потребителя гостиничных услуг. /Пр/</p>	6	6	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	Применяемые образовательные технологии: решение ситуационных задач. Деловая игра. Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинару, ситуационные задачи, комплект тестов для текущей аттестации, задания для деловой игры

4.3	<p>Тема: Правовое регулирование гостиничных услуг</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к зачету. Форма отчетности: устные ответы. Сроки контроля: зачет.</p> <p>2. Подготовка к семинару. Форма отчетности: устные ответы на семинаре. Сроки контроля: семинарское занятие № 6,7.</p> <p>3. Изучение нормативных правовых актов и судебной практики. Форма отчетности: решение задач. Сроки контроля: семинарское занятие № 6.</p> <p>4. Подготовка к деловой игре. Форма контроля: участие в деловой игре. Сроки контроля: семинарское занятие № 7,8. /Ср/</p>	6	8	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2	0	
	Раздел 5. Правовое регулирование услуг общественного питания						
5.1	<p>Тема: Правовое регулирование услуг общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.</p> <p>Содержание темы: Основные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания услуг общественного питания. Понятие и содержание услуги общественного питания как объекта гражданского права. Общая классификация услуг общественного питания. Особенности организации питания в гостиницах. Правила оказания услуг общественного питания. Требования к организации деятельности исполнителя. Порядок оказания услуг общественного питания. Требования к качеству и безопасности пищевых продуктов. Основные гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. Особенности реализации продукции общественного питания. Особенности розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания. /Лек/</p>	6	4	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.1	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.

5.2	<p>Тема: Правовое регулирование услуг общественного питания</p> <p>Применяемые образовательные технологии: решение ситуационных задач.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> Опрос по вопросам семинарского занятия. Решение ситуационных задач. <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <ol style="list-style-type: none"> Понятие и содержание услуги общественного питания как объекта гражданского права. Регулирование отношений по оказанию услуг общественного питания нормами Гражданского кодекса Российской Федерации. Общая классификация услуг общественного питания. Правила оказания услуг общественного питания. Обязанности исполнителя услуг. Порядок и условия предоставления информации об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах. <p>Ответственность исполнителя.</p> <ol style="list-style-type: none"> Требования к безопасности услуг общественного питания /Пр/ 	6	4	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.1	0	<p>Применяемые образовательные технологии: решение ситуационных задач</p> <p>Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинару, ситуационные задачи, комплект тестов для текущей аттестации</p>
5.3	<p>Тема: Правовое регулирование услуг общественного питания</p> <p>Содержание работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> Подготовка к зачету. Форма отчетности: устные ответы. Сроки контроля: зачет. Подготовка к семинару. Форма отчетности: устные ответы на семинаре. Сроки контроля: семинарское занятие №9. Изучение нормативных правовых актов и судебной практики. Форма отчетности: решение задач. Сроки контроля: семинарское занятие № 10. /Ср/ 	6	8	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 6. Правовой статус субъектов отношений в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания						

6.1	<p>Тема: Правовой статус субъектов отношений в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологий: лекция-визуализация.</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Права и обязанности исполнителя гостиничных услуг. Условия осуществления гостиничной деятельности в Российской Федерации.</p> <p>Понятие и классификация предприятий общественного питания. Права и обязанности исполнителя услуг общественного питания. Права потребителя гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания (на информацию, на свободу передвижения, на безопасность, на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора).</p> <p>Обязанности потребителя.</p> <p>Законодательство о защите прав потребителей гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания. /Лек/</p>	6	2	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л12.4	0	
6.2	<p>Тема: Правовой статус субъектов отношений в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологий: кейс-метод, работа в малых группах, дискуссия.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обсуждение сложных вопросов методом дискуссии. 2. Решение ситуационных задач. 3. Работа в малых группах: подготовка претензии и ответа на претензию. 4. Обсуждение судебной практики по делам о защите прав потребителей. <p>Вопросы семинарского занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Права и обязанности исполнителя гостиничных услуг. Условия осуществления гостиничной деятельности в Российской Федерации. 2. Права и обязанности исполнителя услуг общественного питания. 3. Права потребителя гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания (на информацию, на свободу передвижения, на безопасность, на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора). 4. Обязанности потребителя. 4. Законодательство о защите прав потребителей гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания. 5. Анализ судебной практики по делам о защите прав потребителей гостиничных услуг и услуг общественного питания. /Пр/ 	6	4	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.4	0	<p>Применяемые образовательные технологий: кейс-метод, работа в малых группах, дискуссия.</p> <p>Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинару, ситуационные задачи, комплект тестов для текущей аттестации</p>

6.3	<p>Тема: Правовой статус субъектов отношений в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Содержание работы:</p> <p>1. Подготовка к семинару. Форма отчетности: обсуждение сложных вопросов, участие в дискуссии, решение кейсов. Сроки отчетности: семинарское занятие № 4.</p> <p>2. Анализ судебной практики по делам о защите прав потребителей гостиничных услуг и услуг общественного питания. Форма отчетности: обсуждение судебной практики. Выступление с докладами. Подготовка претензии. Сроки контроля: семинарское занятие № 5,6.</p> <p>3. Подготовка к тестированию. Форма контроля: тестирование в moodle. Сроки контроля: первая текущая аттестация в середине курса.</p> <p>4. Подготовка к зачету. Форма отчетности: устные ответы. Сроки контроля: зачет. /Ср/</p>	6	6	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6	Л1.1Л2.2 Л2.4	0	
	Раздел 7. Организация документооборота в сфере гостеприимства и общественного питания						
7.1	<p>Тема: Организация документооборота в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.</p> <p>Содержание темы:</p> <p>Документационное обеспечение управления. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД). Система организационно-распорядительной документации и документы по личному составу. Основные принципы организации работы с документами. Правила оформления реквизитов документов.</p> <p>Организация работы с документами. Основные формы организации работы с документами. Этапы обработки и движения документов. Номенклатура дел. Формирование и хранение дел. Оформление дел. Сдача дел в архив. Электронное делопроизводство. /Лек/</p>	6	4	ИД-3.ОПК-6	Л2.3	0	Применяемые образовательные технологии: лекция-визуализация.

7.2	<p>Тема: Организация документооборота в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Применяемые образовательные технологии: работа с документами.</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> Опрос по вопросам семинарского занятия. Работа с документами. <p>Заполнение шаблонов.</p> <p>Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:</p> <ol style="list-style-type: none"> Документационное обеспечение управления. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД). Система организационно-распорядительной документации и документы по личному составу. Основные принципы организации работы с документами. Правила оформления реквизитов документов. Организация работы с документами. Основные формы организации работы с документами. Этапы обработки и движения документов. Номенклатура дел. Формирование и хранение дел. Оформление дел. Сдача дел в архив. Электронное делопроизводство. /Пр/ 	6	4	ИД-3.ОПК-6	Л1.2Л2.3	0	<p>Применяемые образовательные технологии: работа с документами.</p> <p>Оценочные средства: Вопросы к зачету, вопросы к семинару, комплект тестов для текущей аттестации.</p>
7.3	<p>Тема: Организация документооборота в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Содержание работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> Подготовка к зачету. Форма контроля: устные ответы. Сроки контроля: зачет. Подготовка к семинарскому занятию. Форма контроля: устные ответы. Сроки контроля: семинарское занятие № 12 Изучение требований к заполнению документов, шаблонов документов. Форма контроля: работа с документами. Сроки контроля: семинарские занятия 12, 13 /Ср/ 	6	10	ИД-3.ОПК-6	Л1.2Л2.3	0	
Раздел 8. Консультации							
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	0,9	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6 ИД-3.ОПК-6 ИД-1.УК-2		0	
Раздел 9. Промежуточная аттестация (зачёт)							
9.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	6	8,85	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6 ИД-3.ОПК-6 ИД-1.УК-2		0	

9.2	Контактная работа /КСРАтт/	6	0,15	ИД-1.ОПК-6 ИД-2.ОПК-6 ИД-3.ОПК-6 ИД-1.УК-2		0	
-----	----------------------------	---	------	---	--	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестовых заданий, вопросов и заданий для семинаров, ситуационных задач, деловой игры и промежуточной аттестации в форме вопросов к зачету.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Комплект тестов для проведения первой текущей аттестации

1. Гостиница – это:

- а) средство размещения путешественников
- б) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг
- в) место временного проживания
- г) помещение, предназначенное для отдыха (сна) туристов

2. Принятый в установленном порядке управомоченными на то субъектами или народом официальный документ, который обладает юридической силой и содержит нормы права:

- а) нормативный договор;
- б) нормативный правовой акт;
- в) акт применения права;
- г) законодательный акт.

3. Совокупность (система) правовых норм, регулирующих какую-либо сферу (или область) общественных отношений:

- а) институт права.
- б) принципы права.
- в) отрасль права.
- г) источники права.

4. Основной нормативный Способ регулятивного воздействия на общественные отношения, специфические приемы регулирования - это:

- а) предмет правового регулирования;
- б) метод правового регулирования;
- в) принципы правового регулирования;
- г) условия правового регулирования.

5. Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется:

- а) уполномоченным Правительством субъекта Российской Федерации органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации;
- б) Правительством субъекта Российской Федерации;
- в) Правительством Российской Федерации;
- г) уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

6. В законе не названо в качестве приоритетного направления государственного регулирования туристской деятельности поддержка и развитие:

- а) социального туризма;
- б) внутреннего туризма;
- в) инклюзивного туризма;
- г) самодетельного туризма.

7. С точки зрения права выделяют _____ формы гос. регулирования любой предпринимательской деятельности, которые применимы в сфере туризма:

- а) две;

- б) три;
- в) четыре;
- г) пять.

8. Законодательство РФ о туристской деятельности можно классифицировать по юридической силе на:

- а) законодательные акты, подзаконные акты и судебные прецеденты;
- б) законодательные и подзаконные акты, на судебные прецеденты, договоры и деловые обыкновения;
- в) международные, федеральные, региональные и местные нормативные правовые акты;
- г) Конституцию, кодексы, законы, указы и постановления.

9. Основным нормативный документ, регламентирующий взаимоотношения исполнителя и потребителя гостиничных услуг:

- а) Правила предоставления гостиничных услуг и иных услуг по размещению в РФ
- б) Правила оказания услуг по размещению в РФ
- в) ФЗ "Об оказании гостиничных услуг в РФ"
- г) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

10. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяется:

- а) по соглашению сторон договора и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
- б) федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
- в) по соглашению сторон договора
- г) федеральными законами, если иное не предусмотрено соглашением сторон

11. Основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- а) охрана окружающей среды;
- б) обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
- в) увеличение доходов государства и граждан;
- г) создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов.

12. Создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов является:

- а) целью законодательства о туризме;
- б) принципом законодательства о туризме;
- в) принципом государственного регулирования туризма;
- г) целью государственного регулирования туризма.

13. Какое из ниже перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

- а) содействие туристкой деятельности;
- б) постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- в) формирование представления о России как стране, благополучной для туризма;
- г) поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

14. Гостиница – юридическое лицо обязана довести до сведения потребителей посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

- а) наименование и фирменное наименование;
- б) адрес и режим работы;
- в) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- г) сведения о сертификации услуг.

15. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги общественного питания вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания
- б) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания
- в) безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества
- г) все ответы верны

16. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- а) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- б) жительства или пребывания истца;
- в) заключения или исполнения договора;
- г) все вышеперечисленное.

Комплект тестов для проведения второй текущей аттестации

1. Предприятие общественного питания обязано довести до сведения потребителей:

- а) необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора;
- б) тип, класс и режим работы;
- в) фирменное наименование (наименование) своей организации;
- г) место своего нахождения (адрес).

2. Предприятия общественного питания выполняют следующую функцию:

- а) производство кулинарной продукции;
- б) производство и реализация кулинарной продукции;
- в) производство кулинарной продукции и организация ее потребления;
- г) производство и реализация кулинарной продукции, а также организация ее потребления.

3. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной;
- б) услуги переводчика;
- в) экскурсионные услуги;
- г) пользование медицинской аптечкой.

5. Сертификация – это:

- а) совокупность правил функционирования системы сертификации в целом;
- б) официальное признание органом по аккредитации компетентности в оценке соответствия качества;
- в) форма подтверждения соответствия определенных объектов требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договора, осуществляемая национальным органом по сертификации;
- г) прямое или косвенное соблюдение требований, предъявляемых к объекту.

6. Органом стандартизации в РФ является:

- а) Федеральная служба по сертификации;
- б) Федеральная служба контроля;
- в) Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии;
- г) Федеральная служба надзора.

7. Совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нём – это:

- а) создание системы документации
- б) объект делопроизводства
- в) единая государственная система документации
- г) делопроизводство

8. Совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности, – это :

- а) единая государственная система документации
- б) система документации
- в) предмет делопроизводства
- г) объект делопроизводства

9. Документационное обеспечение управления – это:

- а) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документируемых процессов на предприятии
- б) правильно оформленные документы, отражающие весь спектр управленческой деятельности организации
- в) организация документооборота в учреждении
- г) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций

10. Если наряду с русским языком в субъекте Российской Федерации в качестве государственного используется национальный язык, то:

- а) документ печатается только на национальном языке
- б) язык, на котором печатается документ, организация выбирает по своему усмотрению
- в) документ печатается на русском и национальном языках
- г) документ печатается только на русском языке

11. Что включают в себя справочные данные об организации?

- а) почтовый адрес, номера телефонов и другие сведения, которые организация считает нужным указать
- б) почтовый адрес и e-mail
- в) почтовый адрес и номера телефонов
- г) e-mail, номера телефонов и факса

12. Выберите документы, по которым возможно поселение в гостиницу:

- а) регистрационный талон;
- б) пенсионное удостоверение;

- в) водительское удостоверение;
- г) российский паспорт

13. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- б) 24.00 часа текущих суток по местному времени
- в) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- г) 08.00 часов текущих суток по местному времени

14. Правовую основу отношений между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания составляют:

- а) Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"
- б) Правила оказания услуг общественного питания
- в) Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правила оказания услуг общественного питания
- г) Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей", Правила оказания услуг общественного питания и иные нормативные правовые акты

15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации разработаны:

- а) в соответствии с Постановлением Правительства Федерации «Об основах туристской деятельности»
- б) в соответствии с постановлением правительства «Об основах туристской деятельности» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг
- в) в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг
- г) в соответствии Федеральным Законом Российской Федерации «Об основах туристской деятельности» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг

16. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяется:

- а) федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- б) по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования;
- в) федеральными законами, если иное не предусмотрено соглашением сторон;
- г) по соглашению сторон договора.

Критерии оценки:

«отлично» (7,28 - 8 балла), повышенный уровень
Правильные ответы даны на 91-100% вопросов
«хорошо» (6 – 7,2 балла), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 75-90% вопросов
«удовлетворительно» (4,88 – 5,92 балла), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 61-74% вопросов
«неудовлетворительно» (0-4,8 балла), уровень не сформирован
Правильные ответы даны на менее 60% вопросов

Тема: Государственное регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса в России.

Задача 1.

Турагентства города N учредили и в установленном порядке зарегистрировали некоммерческую организацию – Ассоциацию туристических агентств г. N. В январе 2023 года Ассоциация выступила с инициативой о внесении ряда важных изменений в Закон о туризме; подала заявление о членстве в РСТ; внесла в Ростуризм предложения по совершенствованию типовой формы договора о реализации туристского продукта; выступила с предложением о принятии Закона N-ой области «О туризме и туристской деятельности».

Входят ли такие общественные объединения в систему государственного регулирования туристской деятельности? Какие из действий и предложений не относятся к полномочиям Ассоциации? Какие компетенции составляют основу деятельности общественных объединений туроператоров и турагентств?

Задача 2.

МИД многих стран мира регулярно публикуют на своих официальных сайтах списки государств, нежелательных для посещения туристами. В 2022 году обнародовал такой список МИД РФ, включив в него 109 стран, в число которых попали и все ведущие туристские державы. Этот список стал своеобразным инструментом для туристов, желающих отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта.

Насколько законным и обоснованным является составление таких списков? Какими еще полномочиями наделен МИД России в вопросах обеспечения безопасности туризма? Какова роль МИД России в регламентации обеспечения безопасности международного и внутреннего туризма?

Тема: Правовое регулирование гостиничных услуг

Задача 1.

Гражданин Горелов для временного проживания заключил договор с гостиницей «Алые паруса» сроком на 1 месяц. Горелов ждал важное письмо из г. Москвы. Отправителю в качестве своего адреса указал адрес гостиницы и предупредил администратора, что письмо необходимо доставить ему в номер.

20 февраля 2023 года курьер доставил письмо в гостиницу и передал администратору на ресепшн. 10 марта 2023 года не дождавшись письма к ожидаемому времени, Горелов позвонил отправителю и выяснил, что письмо было доставлено 20 февраля 2023 года. Горелов обратился на ресепшн и получил письмо, но к тому времени необходимость в документах, содержащихся в письме, уже отпала. На замечание Горелова о том, почему письмо ему не было передано, администратор гостиницы ответил, что Горелов не оплатил дополнительную услугу, а без получения платы гостиница не обязан сообщать о получении на имя постояльца корреспонденции, а тем более доставлять ее к нему в номер. Кто прав в данной ситуации? Свой ответ обоснуйте ссылками на нормативные правовые акты.

Задача 2.

Несовершеннолетний Н. (14 лет) с братом (13 лет) приехал в другой город с целью участия в спортивном соревновании. Они выбрали гостиницу и решили заселиться. Администрация гостиницы заключила договор о предоставлении гостиничных услуг только с 14-летним гражданином, а с его братом заключать договор отказалась. Правомерны ли действия администрации гостиницы? Решение обоснуйте.

Задача 3. В связи с деловой поездкой в Сочи предприниматель С. остановился в четырехзвездочной гостинице, в одноместном номере. После размещения он обнаружил, что кондиционер в номере не исправлен. С. обратился к администрации гостиницы и потребовал устранения этого недостатка. Однако кондиционер был исправлен только на следующий день. Из-за высокой температуры в номере у С. поднялось артериальное давление в связи с чем он не смог провести деловую встречу с партнерами и потерпел значительный материальный ущерб. Предприниматель потребовал возмещения ему всех понесенных убытков, включая упущенную выгоду. Администрация гостиницы отказалась платить, ссылаясь на устранение недостатка своевременно.

Правомерны ли требования предпринимателя С. к администрации гостиницы? Может ли С. требовать возмещения ему морального ущерба от администрации гостиницы? На основании, каких нормативно-правовых актов будет решен?

Тема: Правовое регулирование услуг общественного питания.

Задача 1.

«Туроператор Алтая» (далее Туроператор) заключил договор с ООО «Кафе Аннушка» (далее Кафе) об организации питания группы туристов на маршруте. Согласно договору Кафе взяло на себя обязательство организовать обед для группы туристов – клиентов Туроператора, в количестве 15 человек. В договоре были обговорены сторонами ассортимент блюд (салат, первое и второе блюда и напиток), стоимость блюд и время и место организации питания. Каких-либо иных специальных условий в договоре не было. Услуги кафе были оплачены авансовым платежом в размере 100%.

В обусловленный договором срок Кафе оказало услуги в соответствии с договором. Однако, Туроператор обратился в Арбитражный суд с иском к Кафе, в котором требовал у кафе вернуть уплаченный аванс. Свои исковые требования Туроператор обосновал тем, что по его мнению ответчик оказал услуги общественного питания с существенными недостатками, что привело к нарушению прав его клиентов. Так, в исковом заявлении указано, что Кафе нарушило периодичность смены блюд, время их приготовления и подачи, уборки посуды, а также требования к количеству обслуживающего персонала.

Суд изучил, предоставленную Кафе, книгу жалоб и предложений, в котором отсутствуют жалобы на обслуживание и рецептурные качества блюд от посетителей кафе на ту дату, когда оказывались услуги Туроператору.

Подлежит ли иск удовлетворению? Свой ответ обоснуйте.

Задача 2. Туристы Слепов и Агапов отправились в тур по Горному Алтаю на личных мотоциклах. Проголодавшись к вечеру туристы решили покрепиться в придорожном кафе. Когда Слепов и Агапов подъехали на автомобильную парковку у кафе, к ним подошла женщина и спросила не желают ли молодые люди остановиться на ночлег в гостиничных номерах, расположенных на втором этаже здания кафе. Туристы поблагодарили женщину за предложение, но отказались, так как они планировали ночевать в палатках. После этого мужчины направились в кафе, но уже знакомая ими женщина отказала им в доступе в кафе без объяснения причин.

Повторные попытки поужинать в кафе также были безуспешными. Агапов посмотрел на часы, время было 19.30, а согласно режима работы, кафе работает до 22.00. Через стеклянную дверь было видно, что в кафе в тот момент находились несколько посетителей. Слепов снял все это на камеру своего телефона.

После окончания тура, Слепов и Агапов обратились с жалобой на владельца кафе в Управление Роспотребнадзора.

Имеются ли нарушения норм права в действиях представителя кафе? Свой ответ обоснуйте ссылками на нормы права.

Тема: Правовой статус субъектов отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства

Задача 1

В Арбитражный суд обратилось Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по N-ой области к ООО «Гостиница» с исковыми требованиями прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей. По мнению Управления Роспотребнадзора ответчик, при оказании им гостиничных услуг, допустил следующие нарушения законодательства: не доведение до сведения потребителя своего фирменного наименования, место нахождения (юридический адрес); не размещение в помещении, предназначенном для оформления проживания сведения о форме и порядке оплаты услуг, информацию о порядке проживания в гостинице, сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации; не обеспечение наличия в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами; противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, нарушающими их права на своевременное получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и о предоставляемых им услугах.

Возражая против предъявленных требований ООО «Гостиница» отметило, что все указанные сведения им размещены на официальном сайте средства размещения.

Подлежит иск удовлетворению? Какими нормами следует руководствоваться суду при вынесении решения?

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

Задача решена верно. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Верно подобраны правовые нормы. Правильно применены соответствующие нормы материального и (или) процессуального права. При решении студент показал способность толковать правовые акты. Учтена судебная практика. Правильно соотношены отношения, описываемые в ситуации с нормами закона и с материалами судебной практики. Ответ обоснован с указанием на пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Задача решена верно. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Верно подобраны правовые нормы. Правильно применены соответствующие нормы материального и (или) процессуального права. При решении студент показал способность толковать правовые акты. Ответ обоснован с указанием на пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта. При этом студентом не учтена судебная практика.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

Задача решена частично верно. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Частично верно подобраны правовые нормы. Соответствующие нормы материального и (или) процессуального права применены частично верно. Ответ не обоснован, не указаны (или указаны не верно) на пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Задача решена не правильно (или не решена). Студентом неверно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Неверно подобраны правовые нормы. Соответствующие нормы материального и (или) процессуального права применены частично верно или не верно. Ответ не обоснован, не указаны (или указаны не верно) на пункты или части соответствующей статьи или статей нормативного правового акта.

Контрольные тесты и задания

Название вопроса: 1 (ОПК-6)

Формулировка вопроса: Принятый в установленном порядке уполномоченными на то субъектами или народом официальный документ, который обладает юридической силой и содержит нормы права:

Варианты ответов:

- 1) нормативный договор;
- 2) нормативный правовой акт;
- 3) акт применения права;
- 4) законодательный акт.

Ключ: 2) нормативный правовой акт

Название вопроса: 2 (ОПК-6)

Формулировка вопроса: Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг, при этом они могут противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Ключ: Неверно

Название вопроса: 3 (ОПК-6)

Формулировка вопроса: Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Ключ: Потребитель

Название вопроса: 4 (ОПК-6)

Формулировка вопроса: Установите соответствие

Каким нормативным правовым актом регулируются следующие вопросы?

1. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности.
2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг
3. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг
4. Перечень документов, удостоверяющих личность потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, при предъявлении которых осуществляется его заселение.
5. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги
6. Особенности хранения в гостинице

А. Гражданский кодекс Российской Федерации

Б. Федеральный закон от 24.1.196 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

В. Закон РФ от 07.02.192 г. № 230-1 «о защите прав потребителей»

Г. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.1.2020 г. № 1853.

Ключ: 1 - Б, 2 - Г, 3 - А, 4 - Г, 5 - Б, 6 - А

Название вопроса: 1 (УК-2)

Формулировка вопроса: Основной нормативный документ, регламентирующий взаимоотношения исполнителя и потребителя гостиничных услуг:

Варианты ответов:

1) Правила предоставления гостиничных услуг и иных услуг по размещению в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ

2) Правила оказания услуг по размещению в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ

3) Федеральный закон «Об оказании гостиничных услуг в РФ»

4) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ

Ключ: 4) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ

Название вопроса: 2 (УК-2)

Формулировка вопроса: Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в любой форме, в том числе в устной.

Ключ: Неверно

Название вопроса: 3 (УК-2)

Формулировка вопроса: Совокупность взаимосвязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности, – это

Ключ: Система документации

Название вопроса: 4 (УК-2)

Формулировка вопроса: Установите соответствие:

Определите верность или ложность суждения:

1. В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из гостиницы.

2. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые установлены Правительством РФ одинаково для всех средств размещения.

3. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

4. Исполнитель не вправе установить предельный срок проживания в гостинице.

5. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Правительством РФ.

6. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

А. Верно

Б. Неверно

Ключ: 1 - А, 2 - Б, 3 - А, 4 - Б, 5 - Б, 6 - А

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Деловая игра

В рамках изучения темы «Правовое регулирование гостиничных услуг» можно провести деловую игру «Защита прав потребителей гостиничных услуг», цель которой – актуализация и закрепление знаний, умений и навыков, полученных и сформированных в процессе изучения темы: «Правовое регулирование гостиничных услуг».

Деловая игра готовится и проводится в несколько следующих этапов:

1. Заранее до семинарского занятия по изучаемой теме группа должна быть распределена на три микрогруппы по 4-5 человек, каждой из которых назначается определенная роль и выдается конкретная фабула.

Первая группа – представители постояльца гостиницы «Горный приют» Задача первой группы: добиться возмещения ущерба причиненного некачественным оказанием гостиничных услуг и компенсации морального вреда.

Вторая группа – представители гостиницы «Горный приют». Задача группы – отстоять позицию гостиницы, которая заключается в том, что услуги постояльцу были оказаны надлежащим образом.

Третья группа – арбитры. Задача этой группы – оценить позиции представителей постояльца и администрации гостиницы с точки зрения действующего законодательства.

2. Подготовка студентов к деловой игре. Данный этап предполагает следующие направления работы, общие для всех групп:

- изучение фабулы для своей группы (фабула готовится преподавателем);

- анализ действующего законодательства, материалов правоприменительной практики, учебной и научной литературы;

- распределение полномочий и ролей внутри группы.

Индивидуальные задания по группам:

Задание для представителей постояльца гостиницы: подготовить претензию о возмещении ущерба, причиненного некачественным оказанием гостиничных услуг и компенсации морального вреда.

Задание для гостиницы: подготовка ответа на претензию. Непосредственное разыгрывание деловой игры. Учебная аудитория переоборудуется в комнату для переговоров: столы должны быть расставлены в форме круглого стола.

Отводится отдельное место для представителей третьей команды, не участвующей в раунде переговоров. Готовится флипчарт, проектор, экран, бумаги для записей, вода, стаканы.

Непосредственное разыгрывание деловой игры проходит в несколько туров:

1 тур:

1. Представители постояльца гостиницы оглашают свои претензии гостинице «Горный приют» и обосновывают свои требования.
2. Представители гостиницы «Горный приют» обосновывают свою позицию и дают ответ претензии.
2 тур – Оценка ситуации арбитрами.
- 3 тур – проведение переговоров по досудебному регулированию возникшего спора и подписание мирового соглашения.
3. Подведение итогов деловой игры: преподаватель подводит итоги игры, выделяет наиболее интересные и оригинальные позиции, систематизируя полученные результаты, проводит работу над ошибками, поощряет работу отдельных групп и студентов. Студенты также высказывают свои впечатления и делают выводы.

Приложение:

1. Фабулы для команд.
2. Инструкция по проведению игры.
3. Типовая форма договора о предоставлении гостиничных услуг
4. Образец претензии.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

Студент принимал активное участие в игре. Прослеживается точность следования студентом практическим советам по составлению претензии и ответа на нее; глубина понимания материала, умение применить полученные знания на практике, аргументировать свою позицию. Правильно подобраны нормы права.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Студент принимал активное участие в игре. Прослеживается точность следования студентом практическим советам по составлению претензии и ответа на нее, однако есть незначительные погрешности; глубина понимания материала, умение применить полученные знания на практике. Устная речь поставлена грамотно.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

Студент был пассивным участником игра, не следовал практическим советам по составлению претензии и ответа на нее, в недостаточной степени проявил умение применить полученные знания на практике. Есть ошибки в выступлении и аргументировании своей позиции.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Студент был пассивным участником игры. Не принимал участия в составлении документов, в недостаточной степени проявляется умение применить полученные знания на практике. Не участвовал в ведении переговоров, не высказывал свою позицию и не предлагал варианты решения ситуации.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
2. Методы и принципы правового регулирования отношений в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
3. Правовой статус участников отношений в сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.
4. Понятие, виды и система источников права, регулирующих отношения в сфере туризм и индустрии гостеприимства.
5. Принципы и цели государственного регулирования туристской деятельности и гостиничного бизнеса.
6. Приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности и гостиничного бизнеса.
7. Формы, методы и способы государственного регулирования туристской деятельности и гостиничного бизнеса.
8. Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
10. Обязанности исполнителя гостиничных услуг. Порядок и условия предоставления информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах.
11. Ответственность исполнителя и потребителя гостиничных услуг.
12. Права потребителя гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания.
13. Защита прав потребителей гостиничных услуг и услуг общественного питания.
14. Правила оказания услуг общественного питания.
15. Требования к безопасности услуг общественного питания.
16. Понятие и классификация услуг общественного питания.
17. Правовые основы стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания.
18. Правовые основы классификации гостиниц и иных средств размещения.
19. Межгосударственные и национальные стандарты в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания.
20. Организация документооборота в гостиничном бизнесе и на предприятиях общественного питания.
21. Документы и их классификация
22. Основные принципы организации работы с документами
23. Электронный документооборот
24. правила оформления реквизитов документов (практическое задание).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
---------------------	----------	-------------------	-----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Захарова Н.А.	Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	http://www.iprbookshop.ru/93540.html
Л1.2	Кузьмина И.В.	Делопроизводство: учебное пособие	Москва: Московский гуманитарный университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/74718.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Суханов Е.А.	Российское гражданское право: учебник	Москва: Статут, 2015	http://www.iprbookshop.ru/29319.html
Л2.2	Ивлев С.В.	Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма: курс лекций	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009	http://www.iprbookshop.ru/44825.html
Л2.3	Захаркина О.И., Гусятникова Д.Е., Шитова М.А.	Кадровая служба предприятия. Делопроизводство, документооборот и нормативная база: практическое пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009	http://www.iprbookshop.ru/1537.html
Л2.4	Волошин Н.И.	Правовое регулирование в туризме: учебник	Москва: Советский спорт, 2007	

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS WINDOWS
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS Office
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.3	Гарант
6.3.2.4	КонсультантПлюс

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-визуализация	
	деловая игра	
	решение ситуационных задач	
	работа с документами	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
132 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студентов

Помимо аудиторных занятий, учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов по дисциплине, которая призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо ознакомиться с источниками права, прочитать теоретический материал в лекциях, учебниках, учебных пособиях и публикации в периодических изданиях, представленных в рабочей программе дисциплины.

Студенту необходимо творчески переработать самостоятельно изученный материал и представить его для отчета в форме, рекомендованной в приведенной ниже таблице.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Все виды самостоятельной работы и планируемые на их выполнение затраты времени в часах исходят из того, что студент достаточно активно будет работать в процессе самостоятельного изучения отдельных тем.

Рекомендуется, в целях более эффективной организации времени, отводимой на самостоятельное изучение курса, отчитываться по самостоятельной работе в сроки, указанные в плане.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К СЕМИНАРСКИМ (ПРАКТИЧЕСКИМ) ЗАНЯТИЯМ

Семинарские и практические занятия проводятся в целях формирования у студентов основных и важнейших представлений о базовых категориях и системе российского права, нормах конституционного, гражданского, трудового и других отраслей права; формирование у обучающихся развитого политико-правового мировоззрения и адекватных представлений о сущности и основных устоях государства; повышение политико-правовой культуры обучающихся, воспитание гражданственности; приобретение практических умений и навыков, необходимых для применения в жизнедеятельности правовых норм.

На семинарских и практических занятиях студенты должны научиться работать с источниками права в процессе решения задач и получить практические навыки использования норм материального и процессуального права при проведении деловых игр, составлении правовых документов. Кроме того, семинарские занятия призваны научить студентов выступать перед аудиторией, воспринимать ситуации потенциальных споров с точки зрения различных участников и уметь обосновывать свою правовую позицию. При проведении семинарских занятий используется форма подготовки докладов по теоретическим и практическим проблемам права.

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны пользоваться:

- Конституцией РФ;
- федеральными законами;
- указами Президента РФ, иными нормативными правовыми актами;
- материалами постановлений Верховного Суда РФ и Конституционного суда РФ;
- материалами судебной практики;
- учебной литературой;
- справочно-правовыми системами.

Методические рекомендации по подготовке к контрольному (проверочному) тестированию

Тестирование служит не только средством обучения, измерения и оценивания уровня теоретических знаний, умений, но и в совокупности с другими средствами обучения обеспечивает формирование компетенций бакалавра.

При тестировании по данной дисциплине особое внимание обращается на развитие навыков работы с разнообразными

источниками, анализа и толкования текстов указанных источников, на формирование умения выделять проблему и находить пути ее решения на основе конкретного источника. При подготовке к тестированию по данной дисциплине используются следующие формы самостоятельной работы студентов:

- работа с источниками – изучение нормативных правовых актов, в том числе международных актов;
- воспроизведение текста прослушанной лекции;
- ознакомление с основной и дополнительной литературой;
- изучение и повторение определений понятий и терминов, представленных в глоссарии;
- пробное решение тестов, рекомендованных преподавателем в качестве тренировочных.

Наилучший способ подготовки к любому контрольному тесту, в какой бы форме он ни проводился, это упорный труд на протяжении всего процесса обучения. Когда сделано все возможное для достижения должного уровня подготовки в данной предметной области, можно разрабатывать стратегию поведения во время тестирования. Необходимость ее неоспорима, т. к. при использовании качественных тестов нельзя показать высокие результаты, если уровень подготовки тестируемого студента невысок, но всегда есть опасность не показать высокие результаты, даже если уровень подготовки очень высок. Есть множество примеров, когда показавшие невысокие, а иногда даже очень низкие результаты при тестировании при сдаче устного экзамена проявляли себя весьма успешно. Известен даже так называемый «синдром первого курса», когда студенты младших курсов показывают на экзаменах результаты гораздо ниже тех, которые они демонстрируют в течение семестра.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать. Наиболее распространенными являются схемы типа «генеалогическое дерево» и «паучок». В схеме «генеалогическое дерево» выделяются основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности «сверху - вниз» - от общего понятия к его частным составляющим. В схеме «паучок» записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет «тело паучка». Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют «ножки паука». Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой «ножке» ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа. Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Работа с документами

Студентам при изучении курса часто приходится работать с различными документами.

Под документами (при расширительном толковании) можно понимать: тексты законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в электронном виде), различные юридические документы (иски, договоры, акты, доверенности и т.п.), публичные выступления (в том числе выступления в суде), материалы судебной практики, газетные и журнальные материалы, энциклопедии и справочники, словари, статистические данные и т.п. В определенной степени этот метод

похож на работу с наглядными материалами. Однако здесь из иллюстрации к материалу (в методике наглядных пособий) документ превращается в материал для основательного изучения и для приобретения таких навыков и умений, как пользование различными источниками и документами, работа с нормативными правовыми актами, навыки вдумчивого (критического) мышления, а также навыки самообразования.

При работе с нормативными правовыми актами, в частности с Семейным кодексом, необходимо помнить о следующем:

- убедиться, что текст документа является официальной, а редакция кодекса является действующей.
- четко определить какую задачу вы ставите перед собой при работе с нормативным правовым актом.
- С учетом поставленных задач определить именно какие разделы (главы) и статьи подлежат изучению.
- Найти в тексте документа соответствующие нормы и внимательно прочитать их.
- В случае не ясности смысла правовой нормы обратиться к их официальному толкованию и практике применения.
- Ознакомиться со всеми другими нормами, к которым имеются ссылки в тексте документа.
- Выполнить, поставленные перед собой задачи.

Методические рекомендации по решению задач

Основными видами работ на практических занятиях по дисциплине являются анализ норм гражданского законодательства, решение практических ситуаций и оформление документов правового характера.

При решении задач очень важно выяснить предмет спора и определить круг вопросов, которые необходимо разрешить.

Полезно в письменном виде сформулировать эти вопросы, чтобы выявить порядок решения задачи и максимально подробно разобрать ситуацию.

Затем необходимо изучить соответствующие нормативные правовые акты и судебную практику, относящиеся к задаче, подобрать подходящие правовые нормы и дать их толкование применительно к данному казусу.

Отвечая на поставленные в задаче вопросы необходимо дать точные ответы и конкретные ссылки на соответствующие нормативные акты, назвав статью, пункт. При этом нужно не только излагать содержание нормы, но и объяснить ее смысл, раскрыть ее регулирующее значение. Ответы должны быть полными, развернутыми, достаточно аргументированными. В заключение на основе теоретических положений и нормативного материала надо сформулировать решение, сделать четкие выводы.

Важно обратить внимание на то, что условия отдельных задач рассчитаны на несколько вариантов решений, каждый из которых необходимо проанализировать. В ряде случаев студентам можно самим ввести дополнительные условия задачи, чтобы выявить, как будет трансформироваться ее решение в зависимости от конкретных обстоятельств дела.

Кроме задач некоторые темы содержат задания (проанализировать правовые нормы, сравнить комментарии разных авторов по одному и тому же спорному вопросу, составить таблицу, решить тест и др.) Цель таких заданий - углубленное изучение нормативного материала и комментариев к нему, практическое применение полученных знаний.