

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:07  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.01.16 Правовое обеспечение в туризме и гостиничном бизнесе**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса**

(наименование образовательной программы)

**Бакалавр**

(квалификация)

**Очная**

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.16 «Правовое обеспечение в туризме и гостиничном бизнесе» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания .....	9
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам .....	13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	34
7. Методические материалы по освоению дисциплины .....	39
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	40
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	42

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.16 «Правовое обеспечение в туризме и гостиничном бизнесе» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК-1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	<i>ПК-1.2. 3-1. Знает</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг <i>У-1. Умеет</i> организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ПК-2	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.2	Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>ПК-2.2. 3-1. Знает</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг <i>У-2. Умеет</i> осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 3 з.е., 108 академических часов

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 12 часов лекций;
- 24 часов практических занятий;
- 43 часов самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

Дисциплина Б1.В.01.16 «Правовое обеспечение в туризме и гостиничном бизнесе» изучается в 8 семестре.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт-роль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
<b>РАЗДЕЛ 1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ТУРИСТСКОЙ И ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>															
Тема 1.1	Нормативно-правовое регулирование туризма и гостеприимства в Российской Федерации	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Правовое регулирование договорных отношений в туризме	10	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Правовое регулирование гостиничной деятельности и защита прав гостей	11	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<b>РАЗДЕЛ 2. ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ</b>															
Тема 2.1	Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон: правовые аспекты	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Планирование текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса: правовые требования	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Ответственность и охрана труда в гостиничном бизнесе	16	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад,

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
															ситуационное задание
	Промежуточная аттестация	29	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	<b>экзамен</b>	
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины

## **РАЗДЕЛ 1. Правовые основы туристской и гостиничной деятельности**

### **Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование туризма и гостеприимства в Российской Федерации (ПК-1.2)**

Система законодательства о туризме и гостиничном бизнесе: иерархия нормативных правовых актов (Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон РФ «О защите прав потребителей», подзаконные акты). Государственное регулирование туристской деятельности: полномочия федеральных и региональных органов власти. Правовой статус туроператора и турагента. Лицензирование и аккредитация в туризме. Классификация объектов туристской индустрии (гостиницы, пляжи, горнолыжные трассы).

### **Тема 1.2. Правовое регулирование договорных отношений в туризме (ПК-1.2)**

Понятие и правовая природа договора о реализации туристского продукта. Существенные условия договора (предмет, цена, сроки, права и обязанности сторон). Особенности заключения договора через турагента. Агентский договор и договор комиссии: различия, распределение ответственности. Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг (отели, авиакомпании, транспортные организации): виды договоров (контракт, чартер, флот-контракт, комитмент, блок мест). Правовые последствия расторжения договора и отказа от исполнения обязательств.

### **Тема 1.3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и защита прав гостей (ПК-1.2)**

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ № 1852). Права и обязанности исполнителя (гостиницы) и потребителя (гостя). Порядок бронирования, заселения, выселения. Ответственность гостиницы за сохранность имущества гостя. Правовые аспекты защиты персональных данных гостей (Федеральный закон «О персональных данных»). Требования к безопасности гостиничного комплекса (пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы).

## **РАЗДЕЛ 2. Правовые механизмы управления и разрешения споров в туризме и гостеприимстве**

### **Тема 2.1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон: правовые аспекты (ПК-1.2)**

Нормативно-правовая база разрешения проблемных ситуаций в туризме и гостеприимстве, порядок досудебного урегулирования споров (претензионный порядок, сроки рассмотрения претензий, требования к оформлению претензий), механизмы компенсации при нарушении договорных обязательств (соразмерное уменьшение цены, неустойка, возмещение убытков, компенсация морального вреда, штраф), особенности разрешения проблемных ситуаций с различными категориями заинтересованных сторон (поставщики услуг, контрагенты, страховые организации, контролирующие органы).

### **Тема 2.2. Планирование текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса: правовые требования (ПК-2.2)**

Нормативно-правовые требования к планированию деятельности служб гостиничного комплекса (правила предоставления гостиничных услуг, санитарно-эпидемиологические требования, правила противопожарной безопасности, требования к защите персональных данных гостей, трудовое законодательство в части режима работы персонала), методы планирования текущей деятельности департаментов с учетом сезонности и загрузки отеля.

### **Тема 2.3. Ответственность и охрана труда в гостиничном бизнесе (ПК-2.2)**

Правовые основы охраны труда в гостиничном комплексе. Требования к безопасности труда персонала (нормы СанПиН, правила пожарной безопасности, электробезопасность). Ответственность работодателя за нарушение трудового законодательства (КоАП РФ, Уголовный кодекс РФ). Порядок проведения инструктажей по охране труда. Ответственность гостиницы за вред, причиненный жизни и здоровью гостей. Страхование ответственности гостиницы.

## **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.16 «Правовое обеспечение в туризме и гостиничном бизнесе» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

#### 4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

### 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.16 «Правовое обеспечение в туризме и гостиничном бизнесе» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

#### РАЗДЕЛ 1. Правовые основы туристской и гостиничной деятельности

**Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование туризма и гостеприимства в Российской Федерации (ПК-1.2)**

### Вопросы для опроса:

Какова иерархия нормативных правовых актов, регулирующих туристскую и гостиничную деятельность в РФ?

Какие основные права и обязанности туроператора и турагента установлены Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ»?

Что такое лицензирование в туризме, и какие виды деятельности подлежат лицензированию?

Каковы полномочия федеральных и региональных органов власти в сфере регулирования туризма?

Что представляет собой классификация объектов туристской индустрии (гостиницы, пляжи, горнолыжные трассы)?

Каков порядок и правовые последствия внесения сведений о туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров?

Какие требования предъявляются к финансовому обеспечению ответственности туроператора?

### Темы докладов:

Эволюция законодательства о туризме и гостеприимстве в Российской Федерации.

Сравнительный анализ правового регулирования туристской деятельности в России и зарубежных странах.

Роль Ростуризма и Роспотребнадзора в контроле за соблюдением законодательства в сфере туризма и гостеприимства.

## **Тема 1.2. Правовое регулирование договорных отношений в туризме (ПК-1.2)**

### Вопросы для опроса:

Какова правовая природа договора о реализации туристского продукта?

Какие условия договора о реализации туристского продукта относятся к существенным?

В чем различие между агентским договором и договором комиссии в туристской деятельности?

Как распределяется ответственность между туроператором и турагентом перед туристом при разных договорных конструкциях?

Какие виды договоров заключаются между туроператором и поставщиками услуг (отели, авиакомпании, транспортные организации)?

Что такое «квота», «блок мест», «флот-контракт», «комитмент» в договорных отношениях с отелем?

Каковы правовые последствия расторжения договора о реализации туристского продукта?

#### Типовое ситуационное задание

Между туроператором (принципалом) и турагентом (агентом) заключен агентский договор, по которому агент действует от имени и за счет принципала. Агент продал тур туристу, но при оформлении документов допустил ошибку в датах вылета. Турист понес убытки и обратился с претензией.

Задание:

Определить, кто несет ответственность перед туристом.

Обосновать ответ ссылками на Гражданский кодекс РФ и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности».

Предложить алгоритм распределения ответственности между принципалом и агентом.

#### Темы докладов:

Агентский договор и договор комиссии в туризме: сравнительный правовой анализ.

Ответственность турагента за качество оказания услуг: пределы и ограничения.

Судебная практика по спорам между туроператорами и турагентами.

**Тема 1.3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и защита прав гостей (ПК-1.2)**

#### Вопросы для опроса:

Каковы основные требования Правил предоставления гостиничных услуг в РФ?

Каковы права и обязанности исполнителя (гостиницы) и потребителя (гостя) при предоставлении гостиничных услуг?

Каков порядок бронирования, заселения и выселения гостей в соответствии с законодательством?

Какова ответственность гостиницы за сохранность имущества гостя?

Какие требования к защите персональных данных гостей установлены Федеральным законом «О персональных данных»?

Какие требования к безопасности гостиничного комплекса (пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы) установлены законодательством?

Каков порядок расторжения договора на оказание гостиничных услуг по инициативе гостиницы?

#### Типовое ситуационное задание

Гость заселился в отель на 5 ночей, оплатив проживание полностью. На 3-й день пребывания гость обнаружил, что из номера пропал ноутбук, оставленный на столе. Гость утверждает, что дверь была закрыта, взлома не было. Отель отказывается возмещать ущерб, ссылаясь на отсутствие доказательств вины персонала.

Задание:

Определить правомерность отказа отеля от возмещения ущерба.

Обосновать ответ ссылками на Правила предоставления гостиничных услуг и Гражданский кодекс РФ.

Предложить гостю алгоритм действий для защиты своих прав.

#### Темы докладов:

Правовое регулирование ответственности гостиницы за сохранность имущества гостей.

Защита персональных данных гостей в гостиничном бизнесе: требования законодательства и практика применения.

Требования к безопасности гостиничного комплекса: пожарная безопасность, санитарные нормы.

## **РАЗДЕЛ 2. Правовые механизмы управления и разрешения споров в туризме и гостеприимстве**

### **Тема 2.1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон: правовые аспекты (ПК-1.2)**

#### Вопросы для опроса:

Каковы правовые основания возникновения проблемных ситуаций в договорных отношениях между туроператором и туристом?

Каков порядок досудебного урегулирования споров (претензионный порядок, сроки рассмотрения претензий, требования к оформлению претензий)?

Какие механизмы компенсации предусмотрены законодательством при нарушении договорных обязательств (соразмерное уменьшение цены, неустойка, возмещение убытков, компенсация морального вреда, штраф)?

Как рассчитывается неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя?

Каковы особенности разрешения проблемных ситуаций с поставщиками услуг и контрагентами?

Как организовать взаимодействие с контролирующими органами (Роспотребнадзор) при поступлении жалобы потребителя?

Каковы правовые последствия неудовлетворения претензии потребителя?

#### Типовое ситуационное задание

Турист приобрел тур в отель 5\* по системе «ультра всё включено» стоимостью 150 000 руб. По прибытии в отель выяснилось, что отель имеет категорию 4\*, а система питания – только «всё включено» без премиальных напитков. Турист обратился с письменной претензией к туроператору с требованием о соразмерном уменьшении цены на 40 000 руб. Туроператор признал нарушение, но предложил компенсацию в размере 20 000 руб. Турист отказался. Прошло 30 дней, выплата не произведена.

Задание:

Квалифицировать нарушение договорных обязательств (существенное/несущественное).

Рассчитать неустойку за просрочку удовлетворения требований (1% за каждый день просрочки, но не более цены тура).

Составить проект ответа на претензию туриста от имени туроператора (письменно в виде плана).

Предложить туристу дальнейший алгоритм действий при отказе туроператора.

Темы докладов:

Претензионный порядок урегулирования споров в туризме: требования к оформлению, сроки, правовые последствия.

Судебная практика по спорам о несоответствии качества туристских услуг условиям договора.

Механизмы компенсации при нарушении прав потребителей: неустойка, штраф, компенсация морального вреда.

**Тема 2.2. Планирование текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса: правовые требования (ПК-2.2)**

Вопросы для опроса:

Каковы нормативно-правовые требования к планированию деятельности служб гостиничного комплекса?

Какие требования к режиму работы персонала установлены трудовым законодательством (нормы рабочего времени, учет сезонности, сверхурочные работы)?

Как разрабатываются графики работы персонала с соблюдением требований трудового законодательства?

Как рассчитывается потребность департаментов в материальных и трудовых ресурсах на основе плановых показателей загрузки?

Какие внутренние регламенты и стандарты обслуживания должны быть разработаны в гостиничном комплексе?

Каковы требования к взаимодействию между службами в соответствии с законодательством?

Каков порядок разработки планов текущей деятельности служб (графики работы, планы загрузки номерного фонда, планы проведения ремонтов)?

### Типовое ситуационное задание

Гостиничный комплекс на 150 номеров в преддверии высокого сезона (лето) планирует увеличение загрузки с 60% до 90%. Необходимо скорректировать графики работы служб, рассчитать потребность в персонале и материальных ресурсах.

Задание:

Рассчитать дополнительную потребность в горничных (норма: 1 горничная на 15 номеров при 60% загрузке, 1 горничная на 12 номеров при 90% загрузке).

Составить проект графика работы службы приема и размещения (Front Office) на пиковый период с учетом трудового законодательства.

Разработать план закупок материальных ресурсов (постельное белье, расходные материалы) на предстоящий сезон.

Сделать вывод о соответствии предложенных планов нормативным требованиям.

### Темы докладов:

Нормативно-правовые требования к планированию деятельности служб гостиничного комплекса.

Разработка внутренних регламентов и стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе.

Планирование текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса с учетом сезонности и загрузки.

### **Тема 2.3. Ответственность и охрана труда в гостиничном бизнесе (ПК-2.2)**

#### Вопросы для опроса

Каковы правовые основы охраны труда в гостиничном комплексе?

Какие требования к безопасности труда персонала установлены нормами СанПиН, правилами пожарной безопасности, электробезопасности?

Какова ответственность работодателя за нарушение трудового законодательства (КоАП РФ, Уголовный кодекс РФ)?

Каков порядок проведения инструктажей по охране труда в гостиничном комплексе?

Какова ответственность гостиницы за вред, причиненный жизни и здоровью гостей?

Что такое страхование ответственности гостиницы, и в каких случаях оно обязательно?

Каков порядок расследования несчастных случаев с персоналом и гостями?

#### Типовое ситуационное задание

В гостинице произошел несчастный случай: гость поскользнулся на мокром полу в холле (отсутствовал предупреждающий знак) и получил травму (перелом руки). Гость обратился в суд с требованием о возмещении вреда здоровью и компенсации морального вреда.

Задание:

Определить, кто несет ответственность за причинение вреда здоровью гостя.

Обосновать ответ ссылками на Гражданский кодекс РФ и Правила предоставления гостиничных услуг.

Предложить гостинице комплекс мер по предотвращению подобных ситуаций в будущем.

Составить проект инструкции для персонала по действиям при несчастном случае с гостем.

#### Темы докладов

Правовые основы охраны труда в гостиничном бизнесе: требования и ответственность.

Ответственность гостиницы за вред, причиненный жизни и здоровью гостей.

Страхование ответственности гостиницы: виды, порядок, правовые последствия.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля	КТ
-------------	-------------------------	----

	УО	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10		16
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	6	16
Р-2. / Т-2.2.	5		6	
Р-2. / Т-2.3.	5		6	
<b>100</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>32</b>

УО – устный опрос;

Д – доклад;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольная точка по разделу.

#### *Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

#### *Критерии оценки решения ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме,

аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

#### *Критерии оценки докладов.*

Оценка «10-8 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «7-6 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с

пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «5-3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ  
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

### *Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

### *Типовые тестовые задания по разделу I*

Часть 1. Выберите один правильный вариант ответа:

1. Какой нормативный правовой акт является основным в системе законодательства о туристской деятельности в РФ?

а) Гражданский кодекс РФ;

б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

в) Закон РФ «О защите прав потребителей»;

г) Трудовой кодекс РФ.

2. Кто в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» формирует туристский продукт и несет ответственность за его качество?

а) турагент;

б) туроператор;

в) экскурсионное бюро;

г) транспортная компания.

3. Договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала, называется...

а) договор комиссии;

б) агентский договор;

в) договор поручения;

г) договор поставки.

4. Какое условие договора о реализации туристского продукта относится к существенным?

а) цвет логотипа туроператора;

б) цена туристского продукта;

в) адрес электронной почты турагента;

г) форма договора.

5. Документ, который туроператор обязан иметь для осуществления деятельности в сфере выездного туризма, называется...

а) лицензия;

б) финансовое обеспечение (страховка или банковская гарантия);

в) сертификат качества;

г) патент.

6. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, исполнитель обязан обеспечить круглосуточное оформление...

а) только VIP-гостей;

б) всех потребителей, прибывающих в место размещения;

в) только иностранных гостей;

г) только гостей с предварительным бронированием.

7. Какой срок установлен для хранения вещей, забытых в гостинице?

а) 1 месяц;

б) 3 месяца;

в) 6 месяцев;

г) 1 год.

8. Гостиница не несет ответственности за сохранность имущества гостя, если...

а) имущество хранилось в сейфе гостиницы;

б) имущество было оставлено без присмотра в общедоступном месте;

в) имущество сдано в камеру хранения;

г) имущество находится в номере при закрытой двери.

9. Какой федеральный закон регулирует обработку персональных данных гостей в гостинице?

- а) Федеральный закон «О персональных данных»;
- б) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- в) Федеральный закон «О связи»;
- г) Федеральный закон «О рекламе».

10. Что из перечисленного является «жестким блоком» мест в отеле?

- а) гарантированное количество номеров с обязательством полной оплаты;
- б) номера без обязательства оплаты при незагрузке;
- в) номера, предоставляемые бесплатно;
- г) номера, которые можно отменить за сутки.

11. По договору комиссии турагент (комиссионер) действует...

- а) от имени и за счет туроператора;
- б) от своего имени, но за счет туроператора;
- в) от имени туроператора, но за свой счет;
- г) от своего имени и за свой счет.

12. При отказе туриста от тура по уважительной причине (болезнь, подтвержденная документально) туроператор обязан вернуть денежные средства за вычетом...

- а) всей стоимости тура;
- б) комиссии турагента;
- в) фактически понесенных расходов;
- г) штрафа в размере 50%.

13. Классификация гостиниц по звездности в РФ осуществляется...

- а) гостиницей самостоятельно;
- б) аккредитованными организациями в порядке, установленном Минэкономразвития РФ;
- в) Роспотребнадзором;
- г) Федеральным агентством по туризму.

14. Какой договор заключается между туроператором и авиакомпанией при организации чартерной программы?

- а) договор купли-продажи;
- б) договор фрахтования (чартер);
- в) договор перевозки;
- г) договор страхования.

15. Сторонами договора о реализации туристского продукта НЕ являются...

- а) туроператор;
- б) турагент;
- в) турист;
- г) Роспотребнадзор.

16. При заселении в гостиницу гость обязан предъявить...

- а) только паспорт;
- б) паспорт и заполненную анкету;
- в) паспорт, заполненную анкету и ваучер (при наличии бронирования);
- г) только водительское удостоверение.

17. Что из перечисленного является «мягким блоком» мест в отеле?

а) гарантированное количество номеров с обязательством полной оплаты;  
б) номера без обязательства оплаты при незагрузке или с правом отказа за определенный срок;

в) номера, предоставляемые бесплатно;

г) номера, которые нельзя отменить.

18. Фактически понесенные расходы туроператора при отказе туриста от тура должны быть...

- а) озвучены устно;
- б) документально подтверждены;
- в) приблизительно рассчитаны;
- г) определены на глаз.

19. Гость вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке...

- а) в любое время;
- б) только при наличии уважительной причины;
- в) только с согласия гостиницы;
- г) только после оплаты штрафа.

20. Порядок предоставления гостиничных услуг в РФ регулируется...

- а) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности»;
- б) Постановлением Правительства РФ № 1852;
- в) Гражданским кодексом РФ;
- г) Трудовым кодексом РФ.

Часть 2. Установите соответствие

Задание 21. Установите соответствие между видом договора и его характеристикой:

Вид договора	Характеристика
А. Договор о реализации туристского продукта	1. Агент действует от имени и за счет принципала
Б. Агентский договор	2. Комиссионер действует от своего имени, но за счет комитента
В. Договор комиссии	3. Договор между туроператором и туристом
Г. Договор фрахтования (чартер)	4. Договор аренды воздушного судна для перевозки пассажиров

Ответ: А — \_\_\_\_, Б — \_\_\_\_, В — \_\_\_\_, Г — \_\_\_\_.

Задание 22. Установите соответствие между правовым документом и его содержанием:

Правовой документ	Содержание
А. Федеральный закон № 132-ФЗ	1. Требования к обработке персональных данных гостей
Б. Закон РФ «О защите прав потребителей»	2. Основной закон о туристской деятельности в РФ
В. Постановление Правительства РФ № 1852	3. Права потребителя при обнаружении недостатков услуги
Г. Федеральный закон «О персональных данных»	4. Правила предоставления гостиничных услуг

Ответ: А — \_\_\_\_, Б — \_\_\_\_, В — \_\_\_\_, Г — \_\_\_\_.

### Часть 3. Установите правильную последовательность

Задание 23. Установите правильную последовательность действий гостя при заселении в гостиницу:

Внесение платы за проживание

Заполнение анкеты гостя

Получение ключа от номера

Предъявление паспорта

Предварительное бронирование (при наличии)

Ответ: \_\_\_\_\_ → \_\_\_\_\_ → \_\_\_\_\_ → \_\_\_\_\_ → \_\_\_\_\_

### *Типовые тестовые задания по разделу 2*

Часть 1. Выберите один правильный вариант ответа (каждый вопрос – 1 балл)

1. Какой срок установлен для письменного ответа на претензию туриста?

- а) 5 дней;
- б) 10 дней;
- в) 20 дней;
- г) 30 дней.

2. Существенным признается нарушение договора, которое...

- а) влечет для другой стороны незначительный ущерб;
- б) влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать;
- в) не влечет никаких последствий;
- г) может быть устранено в течение 1 дня.

3. Размер неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя составляет...

- а) 0,5% от цены тура за каждый день просрочки;
- б) 1% от цены тура за каждый день просрочки;
- в) 3% от цены тура за каждый день просрочки;
- г) 5% от цены тура за каждый день просрочки.

4. Штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке составляет...

- а) 10% от присужденной судом суммы;
- б) 30% от присужденной судом суммы;
- в) 50% от присужденной судом суммы;
- г) 100% от присужденной судом суммы.

5. Претензионный порядок урегулирования спора означает...

- а) немедленное обращение в суд;
- б) обязательное досудебное обращение с письменной претензией;
- в) устное обращение к туроператору;
- г) обращение в средства массовой информации.

6. Какая организация уполномочена рассматривать жалобы потребителей и проводить внеплановые проверки туроператоров?

- а) Ростуризм;
- б) Роспотребнадзор;
- в) Торгово-промышленная палата;
- г) Министерство культуры.

7. При заселении в отель, не соответствующий заявленной категории, турист вправе...

- а) требовать переселения в отель той же категории за счет туроператора;
- б) терпеть неудобства;
- в) требовать только денежную компенсацию после возвращения;
- г) отказаться от тура и вернуться домой за свой счет.

8. При обращении в суд с иском о защите прав потребителей истец...

- а) уплачивает госпошлину в полном размере;
- б) освобождается от уплаты госпошлины;
- в) уплачивает госпошлину в размере 50%;
- г) уплачивает госпошлину в размере 10%.

9. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за недостатки туристского продукта, лежит на...

- а) туристе;

- б) туроператоре;
- в) Роспотребнадзоре;
- г) суде.

10. Что из перечисленного является обязанностью туроператора при наступлении форс-мажора?

- а) немедленно уведомить туриста;
- б) предложить альтернативный тур;
- в) выплатить неустойку;
- г) предоставить бесплатный трансфер.

11. Норма рабочего времени для персонала гостиницы при 40-часовой рабочей неделе составляет...

- а) 8 часов в день;
- б) 10 часов в день;
- в) 6 часов в день;
- г) 12 часов в день.

12. Планирование текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса должно учитывать требования...

- а) только внутренних регламентов;
- б) трудового законодательства и правил предоставления гостиничных услуг;
- в) только пожеланий гостей;
- г) только бюджета гостиницы.

13. При планировании закупок материальных ресурсов для гостиницы необходимо учитывать...

- а) только текущие цены;
- б) сезонность, плановую загрузку и нормативы расходных материалов;
- в) только мнение поставщика;
- г) только бюджет прошлого года.

14. Какой документ регламентирует обязанности и ответственность персонала гостиницы?

- а) должностная инструкция;

- б) коллективный договор;
- в) устав гостиницы;
- г) свидетельство о регистрации.

15. Внутренние регламенты взаимодействия между службами гостиницы утверждаются...

- а) руководителем гостиницы;
- б) Роспотребнадзором;
- в) Ростуризмом;
- г) профсоюзной организацией.

16. Ответственность гостиницы за вред, причиненный жизни и здоровью гостя, наступает при наличии...

- а) только вины гостиницы;
- б) вины гостиницы или независимо от вины (если вред причинен источником повышенной опасности);
- в) только грубой неосторожности гостя;
- г) только умысла гостя.

17. При отказе туроператора от добровольного удовлетворения требований потребителя в досудебном порядке суд взыскивает с туроператора...

- а) только сумму основного требования;
- б) сумму основного требования и штраф в размере 50% от присужденной суммы;
- в) двойную сумму основного требования;
- г) тройную сумму основного требования.

18. Как часто должны проводиться инструктажи по охране труда для персонала гостиницы?

- а) один раз в год;
- б) вводный при приеме на работу и периодические (не реже 1 раза в 6 месяцев);
- в) один раз в 3 года;
- г) инструктажи не требуются.

19. Моральный вред в туристских правоотношениях может быть компенсирован...

- а) только при причинении физических страданий;
- б) при нарушении прав потребителя независимо от физических страданий;
- в) никогда не компенсируется;
- г) только в уголовном порядке.

20. Что из перечисленного относится к обязанностям работодателя в области охраны труда?

- а) проведение инструктажей по охране труда;
- б) сокращение рабочего времени без сохранения заработной платы;
- в) увеличение нормы выработки;
- г) отмена выходных дней.

Часть 2. Установите соответствие (каждое правильно установленное соответствие – 2 балла)

Задание 21. Установите соответствие между способом защиты прав потребителей и его характеристикой:

Способ защиты	Характеристика
А. Претензионный порядок	1. Обращение в контролирующий орган для проведения проверки
Б. Обращение в Роспотребнадзор	2. Принудительное исполнение требований через суд
В. Медиация	3. Письменное обращение к туроператору до суда
Г. Судебный порядок	4. Урегулирование спора с участием независимого посредника

Ответ: А — \_\_\_\_, Б — \_\_\_\_, В — \_\_\_\_, Г — \_\_\_\_.

Задание 22. Установите соответствие между службой гостиничного комплекса и ее функцией:

Служба	Функция
А. Front Office	1. Уборка номеров и общественных зон
Б. Housekeeping	2. Прием, регистрация и размещение гостей
В. Food & Beverage	3. Организация питания гостей (ресторан, бары)

Служба	Функция
Г. Service de réception	4. Бронирование номеров и консьерж-сервис

Ответ: А — \_\_\_\_, Б — \_\_\_\_, В — \_\_\_\_, Г — \_\_\_\_.

Часть 3. Установите правильную последовательность (2 балла за полностью правильную последовательность)

Задание 23. Установите правильную последовательность действий потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта:

Обращение в суд с исковым заявлением

Обнаружение недостатков во время путешествия

Направление письменной претензии туроператору

Фиксация недостатков (фото, видео, акты, показания свидетелей)

Обращение в Роспотребнадзор (при необходимости)

Ответ: \_\_\_\_ → \_\_\_\_ → \_\_\_\_ → \_\_\_\_ → \_\_\_\_

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### **6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине**

Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

*Пример типовых экзаменационных заданий*

**Задание 1.** Охарактеризуйте систему нормативно-правовых актов, регулирующих туристскую и гостиничную деятельность в Российской Федерации. Раскройте иерархию, основные законы и подзаконные акты.

**Задание 2.** Выберите один правильный вариант ответа

1. Какой нормативный правовой акт является основным в системе законодательства о туристской деятельности в РФ?

- а) Гражданский кодекс РФ;
- б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- г) Трудовой кодекс РФ.

2. Кто в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ» формирует туристский продукт и несет ответственность за его качество?

- а) турагент;
- б) туроператор;
- в) экскурсионное бюро;
- г) транспортная компания.

3. Договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала, называется...

- а) договор комиссии;
- б) агентский договор;
- в) договор поручения;
- г) договор поставки.

4. Какое условие договора о реализации туристского продукта относится к существенным?

- а) цвет логотипа туроператора;
- б) цена туристского продукта;
- в) адрес электронной почты турагента;

г) форма договора.

5. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, исполнитель обязан обеспечить круглосуточное оформление...

а) только VIP-гостей;

б) всех потребителей, прибывающих в место размещения;

в) только иностранных гостей;

г) только гостей с предварительным бронированием.

**Задание 3.** Турист приобрел тур в Турцию (отель 5\*, питание «ультра всё включено», размещение в номере с видом на море) за 2 недели до вылета. Стоимость тура – 150 000 руб.

По прибытии в отель выяснилось, что:

отель имеет категорию 4\* (не соответствует заявленной 5\*);

система питания – только «всё включено» без премиальных напитков и дополнительных услуг (не соответствует заявленной «ультра всё включено»);

номер предоставлен с видом на стройку (не соответствует заявленному виду на море).

Турист обратился с письменной претензией к туроператору с требованием о соразмерном уменьшении цены на 50 000 руб. (в связи с несоответствием качества). Претензия была получена туроператором 1 марта.

Туроператор признал нарушение, но согласился уменьшить цену только на 20 000 руб. и предложил подписать соглашение о компенсации. Турист отказался. Прошло 45 дней с момента получения претензии (до 15 апреля), туроператор выплату не произвел.

Требуется:

Квалифицировать нарушение договорных обязательств со стороны туроператора (существенное/несущественное). Обосновать ответ ссылками на Гражданский кодекс РФ.

Рассчитать сумму неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя (1% от цены тура за каждый день просрочки, но не более цены тура). Исходные данные: цена тура – 150 000 руб.; период просрочки – 45 дней (с 11 марта по 15 апреля, так как 10 дней на удовлетворение требований).

Рассчитать штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке (50% от суммы, присужденной судом). Предположить, что суд удовлетворит требование о соразмерном уменьшении цены в размере 50 000 руб., а также требование о неустойке в полном объеме (без учета компенсации морального вреда).

Предложить туристу алгоритм дальнейших действий (не менее 4 шагов) с указанием сроков и обоснованием.

Сделать обоснованный вывод о перспективах судебного разбирательства.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

#### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30

Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
Итого		100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

*Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

*Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в

задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные.

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для решения задач необходимо наличие калькулятора.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета

следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### *8.1. Основная литература*

Афанасьева, С. А. Договорные обязательства в туризме и гостиничной деятельности : учебное пособие / С. А. Афанасьева. – Москва ; Саратов : Саратовский источник, 2025. – 112 с. – ISBN 978-5-6053910-8-1.

Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 108 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18434-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516222> (дата обращения: 24.04.2026).

Писаревский, Е. Л. Правовое обеспечение туристской деятельности : учебник для вузов / Е. Л. Писаревский. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 300 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15567-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540411> (дата обращения: 24.04.2026).

### *8.2. Дополнительная литература*

Бородин, В. В. Анализ социально-экономической эффективности туризма : учебное пособие / В. В. Бородин. – Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2012. – 230 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-369-01166-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/391779> (дата обращения: 24.04.2026).

Куприянова, Л. М. Экономический анализ. Практикум : учебное пособие / Л. М. Куприянова, Е. В. Никифорова, О. В. Шнайдер. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 172 с. – ISBN 978-5-16-015802-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2080756> (дата обращения: 24.04.2026).

Сергиенко, С. Ю. Вознаграждение турагента: анализ правовых норм и практического применения / С. Ю. Сергиенко // Туризм: право и экономика. – 2025. – № 4. – С. 18–22. – Текст : электронный // КонсультантПлюс [сайт]. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

### *8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация*

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 04.03.2026). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей : утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021. – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

#### 8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» <https://cyberleninka.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».