

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.10.2023 12:32:18
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедры истории и
социально-культурного сервиса

(наименование кафедры полностью)



Н.Е. Горюшкина

(подпись, инициалы, фамилия)

«30» 08 20 23 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Правовое обеспечение гостиничной деятельности

(наименование учебной дисциплины)

ОПОП ВО – 43.04.03 Гостиничное дело

«Гостиничное дело»

(код и наименование специальности)

Форма обучения:

Заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема 1. Правовое регулирование предоставления гостиничных услуг в РФ.

1. Нормативно-правовая основа предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Источники правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Порядок предоставления гостиничных услуг.
5. Законодательство РФ об основах туристской деятельности.

Тема 2. Права потребителей в гостиничном бизнесе.

1. Право потребителей на информацию.
2. Право потребителей на свободу выбора.
3. Право потребителя на безопасность услуги.
4. Последствия нарушения прав потребителей.
5. Функции, полномочия, компетенция органов по защите прав потребителей.

Тема 3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» как основной правовой акт регламентации гостиничной деятельности.
2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.
3. Договоры в гостиничном бизнесе: понятие и виды.
4. Ответственность исполнителя и потребителя.
5. Возмещение потребителем ущерба в случае утраты или повреждения им имущества гостиницы, а также ответственность потребителя за иные нарушения.

Тема 4. Сертификация гостиничных услуг.

1. Понятие, правовые основы сертификации гостиничных услуг.
2. Особенности сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.
3. Содержание добровольной сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.
4. Классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Международная аттестация гостиниц.

Шкала оценивания: 100 балльная.

Критерии оценивания:

85-100 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументировано изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

70-80 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

50 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого,

сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

1-40 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

1. К принципам предпринимательской деятельности не относится принцип:

- а) законности и экономической свободы;
- б) многообразия, равенства и защиты всех форм собственности;
- в) единого экономического пространства на территории РФ;
- г) государственной гарантии в успехе предпринимательства.

2. Орган исполнительной власти РФ, осуществляющий регистрацию индивидуальных предпринимателей и юридических лиц:

- а) Министерство юстиции РФ;
- б) Министерство внутренних дел РФ;
- в) Министерство труда и социального развития РФ;
- г) Союз предпринимателей России.

3. Без дополнительной оплаты гостиничное предприятие предоставляет следующие виды услуг (назовите не менее двух) _____

4. Контроль (надзор) за выполнением Правил предоставления гостиничных услуг осуществляет _____

5. Установите соответствие:

1. Обязывающие административно-правовые нормы	А) выражает возможность субъекта гостиничной деятельности действовать в рамках требований данной нормы по своему усмотрению
2. Запрещающие административно-правовые нормы	Б) обеспечивают с помощью соответствующих средств воздействия должное поведение участников управленческих отношений
3. Уполномочивающие административно-правовые нормы	В) предписывают совершать определенные действия
4. Стимулирующие административно-правовые нормы	Г) предусматривают запрет на совершение тех или иных действий.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

4-5 баллов соответствуют оценке «отлично»;

3-4 баллов – оценке «хорошо»;

2-3 баллов – оценке «удовлетворительно»;

1 балл и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.3 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРАКТИЧЕСКОМУ ЗАНЯТИЮ

Тема 1. Правовое регулирование предоставления гостиничных услуг в РФ.

1. Законодательные основы гостиничного сервиса.
2. Законодательство РФ о регулировании качества услуг гостиничного бизнеса.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Законодательство РФ об основах туристской деятельности.

Тема 2. Права потребителей в гостиничном бизнесе.

1. Право потребителей на информацию, на свободу выбора.
2. Право потребителя на безопасность услуги.
3. Последствия нарушения прав потребителей.
4. Органы по защите прав потребителей.

Тема 3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

1. Общие положения о предоставлении гостиничных услуг.
2. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах.
3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.
4. Ответственность исполнителя и потребителя.

Тема 4. Сертификация гостиничных услуг.

1. Правовые основы сертификации гостиничных услуг.
2. Схемы сертификации.
3. Классификации гостиниц и других средств размещения.
4. Международная аттестация гостиниц.

Шкала оценивания: 100 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

85-100 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

75-80 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

50-70 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на

дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

менее 50 баллов (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Тема 2. Права потребителей в гостиничном бизнесе.

Компетентностно-ориентированная задача № 1

В гостиницу «Солнечный берег» г-жа Е.Н. Петрова была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный одноместный номер 303. Дата заезда – 15 апреля, время заезда – 14.00., период проживания – 7 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 15 апреля по 22 апреля.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Е.Н. Петрова и отказала клиенту в размещении.

Сделайте юридический анализ сложившейся ситуации. Усматриваются ли нарушения в действиях администратора? Если да, дайте юридический анализ.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

В турфирму, в которой вы работаете, поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Тайланда: «Прошу вас компенсировать мне моральный ущерб, нанесенный заменой отеля 3* с полупансионом на 4* «все включено». В результате такого отдыха я растолстела до неприличия и меня бросил муж. Также прошу компенсировать затраты на новый гардероб и оплату услуг психотерапевта».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

В турфирму в которой вы работаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с Кипра: «При покупке тура я просила менеджера забронировать гостиницу, где прямо в номере можно было бы кипятить воду. Сотрудник вашего агентства понял меня превратно и забронировал номер с кофеваркой. Но в ней невозможно было кипятить бигуди, а потому мне пришлось каждый день делать укладку в парикмахерской. Прошу возместить мне стоимость услуг парикмахерской»

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Семья Чуевых приобрела тур в Турцию. В аэропорту туристам не был обеспечен трансфер, и семье Чуевых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси.

По возвращении домой, указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с не предоставлением туристского автобуса,

указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием.

Правомерны ли требования семьи Чуевых?

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Ольга и Татьяна приобрели в турагентстве путевки в Швейцарию для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации турпродукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным.

Ольга и Татьяна решили потребовать возврата части стоимости тура.

К какой организации им следует предъявить свои требования: к туроператору, турагентству или санаторию, непосредственно оказывавшему услуги?

Шкала оценивания: 0 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

8-10 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

5-7 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

2-4 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0-1 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в открытой форме.

1.1. Какие из ниже перечисленных органов не осуществляют правовое регулирование туризма и гостиничного бизнеса?

а) Министерства (культуры, здравоохранения и социального обеспечения, труда и социального развития, транспорта, общего и профессионального образования, МИД, МВД и т. д.);

б) Государственные комитеты (по делам молодёжи, по кинематографии, по поддержке и развитию малого предпринимательства, по стандартизации метрологии и сертификации, по физической культуре, туризму, таможенный и т. д.);

в) Федеральные службы (безопасности, по валютно-экспертному контролю, мониторингу окружающей среды, налоговая, миграционная и т. д.);

г) Федеральные комиссии (по недвижимому имуществу и оценке недвижимости, по рынку ценных бумаг и т. д.);

д) Российские агентства (по патентам и товарным знакам, по связям и информации и т. п.);

е) Средства массовой информации (радио, печать, телевидение и т. п.)

1.2. Административно-правовой статус организаций (юридического лица) возникает с момента:

а) создания;

- б) государственной регистрации;
- в) получения лицензии, аккредитации.

1.3 Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленной сфере деятельности – это:

- а) федеральная служба;
- б) федеральные агентства;
- в) федеральное министерство.

1.4 Стандартизация – это деятельность по установлению норм, правил и характеристик, в целях обеспечения:

- а) безопасности продукции;
- б) экономии всех видов ресурсов;
- в) обороноспособности и мобилизационной готовности страны;
- г) условий для проживания государственных служащих

1.5 Цели аттестации гостиницы:

- а) предоставить информацию о персонале гостиницы;
- б) предоставить информацию о доходе гостиницы;
- в) предоставить информацию о наборе услуг гостиницы; предоставить информацию в социальные сети интернет;
- г) предоставить информацию о постояльцах гостиницы

1.6 К нормативным документам по стандарту относятся:

- а) Стандарты отраслей и предприятий;
- б) рекомендации интернет пользователей;
- в) рекомендации студенчества;
- г) рекомендации государства

1.7 Какой из критериев относится к показателям качества?

- а) перевозки;
- б) наличие стоянок;
- в) месторасположение; коммуникации;
- г) наличие сертификата

1.8 К подходам к определению качества услуг относится:

- а) наличие канализации;
- б) доступность; соотношение цена-качество;
- в) наличие отопления;
- г) правильное оказание услуг

1.9 Какими требованиями определяется стандартизация гостиницы?

- а) оборудование системами безопасности;
- б) экономия всех видов ресурсов;
- в) наличие номеров-апартаментов;
- г) наличие кондиционирования

1.10 Что из перечисленного является целью стандартизации?

- а) соблюдение санитарно-эпидемиологических норм;
- б) оборудование системами безопасности;

- в) установление обязательных требований по безопасности технической и информационной совместимости;
- г) расположение гостиницы в благоприятных экологических условиях

1.11 Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?

- а) гостиничные услуги;
- б) услуги питания;
- в) услуги бизнес-центра;
- г) проживание и питание

1.12 На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- а) оказание спа-услуг; визовая поддержка гостя;
- б) продажа алкогольных напитков;
- в) перевозки воздушным транспортом;
- г) уход за садовыми растениями

1.13 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- а) классификация ВТО;
- б) национальная система классификации;
- в) внутригосударственная классификация;
- г) буквенная классификация

1.14 В России классификацией гостиниц занимаются:

- а) юридические лица;
- б) аккредитованные государством организации;
- в) физические лица и коммерческие организации;
- г) Министерство юстиции

1.15 Какой из критериев относится к стандартизации?

- а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий;
- б) повышение конкурентной способности гостиниц;
- в) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива;
- г) повышение профессионального уровня сотрудников

1.16 Орган по сертификации осуществляет:

- а) подтверждение соответствия стандартам;
- б) оказание гостиничных услуг;
- в) безопасность продукции;
- г) присвоение категории звездности гостиницы

1.17 К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся:

- а) Стандарты отраслей и предприятий;
- б) рекомендации интернет пользователей;
- в) рекомендации гостиниц;
- г) Приказ Министерства спорта РФ

1.18 Какие цели преследует классификация гостиницы?

- а) предоставить информацию о персонале гостиницы;
- б) предоставить информацию о доходе гостиницы;

- в) предоставить информацию о наборе услуг гостиницы;
- г) предоставить информацию о постояльцах гостиницы

1.19 Гостиница должна быть оснащена оборудованием, обеспечивающим

- а) достоверную информацию; энергосбережение;
- б) экологичность;
- в) горячую и холодную воду;
- г) качество продукции

1.20 Гостиничные услуги делятся на:

- а) материальные; социально-культурные;
- б) косметические;
- в) услуги массажиста;
- г) обслуживание в номерах

2 Вопросы в закрытой форме

2.1 Без дополнительной оплаты гостиничное предприятие предоставляет следующие виды услуг (назовите не менее двух) _____

2.2 Контроль (надзор) за выполнением Правил предоставления гостиничных услуг осуществляет _____

2.3 Письменные жалобы клиентов рассматриваются в соответствии со следующим Законом РФ _____

2.4 Целью охраны труда в гостиничной деятельности является сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, как этого требует _____ Кодекс Российской Федерации

2.5 При оформлении в гостинице судьи, сотрудники ОВД, ФСБ, прокуратуры, таможи, органов юстиции, налоговой службы, военнослужащие вооруженных сил, находящиеся в командировке, обязаны предъявить также _____

2.6 В Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ сказано: «За нарушение сроков начала оказания услуг по договору бронирования гостиничное предприятие уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере _____ % от цены забронированного номера (места в номере)»

2.7 Должностные инструкции – это _____

2.8 Важной особенностью гостиничной услуги является _____

2.9 Умысел и неосторожность – это формы _____

2.10 Меры пресечения – это совокупность способов и средств воздействия на _____

2.11 В РФ категории номеров в гостиницах устанавливаются в соответствии с _____

2.12 При заселении в гостиницу, иностранные граждане обязаны предъявить _____

2.13 Срок хранения забытых вещей в номере гостиницы _____

2.14 Постановление Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» было принято _____

2.15 При образовании нового предприятия налоговая инспекция, в соответствии с представленными документами, включает гостиницу в состав Единого государственного регистра предприятий и организаций всех форм собственности и хозяйствования (ЕГРПО) и присваивает _____ Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО) по соответствующим классификаторам

2.16 Международная гостиничная конвенция была принята в _____ году

2.17 Система звезд, которые присваиваются гостиницам, основывается на _____ национальной классификации

2.18 Международные стандарты гостиничного обслуживания определяют _____

2.19 Обязан ли потребитель гостиничных услуг возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы _____

2.20 Контроль (надзор) за деятельностью гостиниц и других средств размещения осуществляется следующими государственными органами _____

3 Вопросы на установлении последовательности

3.1 Установите правильную последовательность:

Пронумеруйте нормативные источники по иерархии, начиная с документа наибольшей юридической силы:

1. Правовые акты, устанавливающие правовой статус федеральных министерств, федеральных служб и федеральных агентств;

2. Конституция РФ;

3. Указы Президента РФ;

4. Федеральные законы;

5. Постановления Правительства РФ;

6. Нормативные акты федеральных министерств и иных федеральных органов исполнительной власти.

3.2 Установите правильную последовательность стадий применения мер административного принуждения:

а) анализ правоохранительной ситуации;

б) проверка действенности выбранной меры административного принуждения;

в) принятие (оформление) решения о применении меры административного принуждения;

г) анализ эффективности применения меры административного принуждения;

д) внесение корректив в последующую правоприменительную деятельность

е) выбор меры административного принуждения;

ж) реальное применение меры административного принуждения;

3.3 Установление последовательности соответствия содержания, уровня и качества гостиничной деятельности:

а) аттестация

б) аккредитация

в) лицензирование

3.4 Установите последовательность в хронологическом порядке принятия в России следующих нормативно-правовых документов:

1. Кодекс административного судопроизводства РФ;

2. Гражданский процессуальный кодекс РФ;

3. Трудовой кодекс РФ;
4. Конституция РФ;
5. Правила предоставления гостиничных услуг

4 Вопросы на установление соответствия

4.1 Установите соответствие:

1. Общественные отношения, складывающиеся в сфере государственного управления	А) метод административного права
2. Совокупность правовых средств и способов регулирующего воздействия норм на управленческие отношения, на поведение их участников	Б) система административного законодательства
3. Совокупность норм, институтов, подотраслей административного права	В) система административного права
4. Совокупность действующих законодательных и иных нормативных актов, связанных между собой и регламентирующих соответствующие отношения в сфере публичного управления	Г) предмет административного права

4.2 Установите соответствие:

1. Виды административно-правовых отношений по своему характеру	А) вертикальные, горизонтальные и диагональные
2. Виды административно-правовых отношений по характеру взаимоотношений участников этих отношений	Б) общие, отраслевые и межотраслевые
3. Виды административно-правовых отношений по продолжительности действия	В) материальные и процессуальные
4. Виды административно-правовых отношений по объему и месту в системе административно-правового регулирования	Г) бессрочные, срочные и краткосрочные

4.3 Установите соответствие:

1. Сертификация гостиничных услуг	А) осуществляется в целях упорядочения ведения данного вида деятельности, защиты интересов и прав потребителей, обеспечения унифицированного подхода к оценке уровня и стандартов предоставления услуг, усиления правопорядка и обеспечения безопасности проживания в гостиницах
2. Лицензирование гостиничной деятельности	Б) Процесс оценки и подтверждения качества услуг состоит из комплекса мероприятий, которые выполняются третьей стороной. В результате работы документально удостоверяется, что осуществляемая деятельность соответствует требованиям, установленным для данной сферы.
3. Аккредитация	В) Подтверждение соответствия организации требованиям к организациям, осуществляющим классификацию объектов гостиничной индустрии, являющееся официальным свидетельством компетентности организации в осуществлении деятельности по классификации объектов гостиничной индустрии

4.4 Установите соответствие:

1. Жалоба	А) Официальное высказывание, сообщение в устной или письменной форме с изложением точки зрения по какому-либо вопросу.
2. Заявление	Б) Письменное требование (документ), обращенное к уполномоченному государственному органу об устранении нарушений прав и законных интересов

3. Претензия	В) Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления
4. Обращение	Г) Письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору..

4.5 Установите соответствие:

1. Налоговый кодекс РФ	А) определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в России
2. Правила предоставления гостиничных услуг	Б) определяет финансовые обязательства граждан перед государственными органами и муниципальными учреждениями.
3. ФЗ «О защите прав потребителей»	В) регламентирует взаимоотношения исполнителя и потребителя гостиничных услуг
4. ФЗ «Об основах туристской деятельности»	Г) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг); устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей; получении информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах); государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

4.6 Установите соответствие:

1. Правовой режим	А) Метод государственного управления, основанный на нормах административного права, совокупность средств психического, физического и иного воздействия, применяемых уполномоченными субъектами в установленном процессуальном порядке в целях обеспечения общественного порядка и общественной безопасности.
2. Административное принуждение	Б) Особый порядок правового регулирования, выражающийся в сочетании юридических средств и направленный на создание необходимых условий для удовлетворения интересов субъектов права в определенных условиях.
3. Объект административно-правового режима	В) Совокупность общественных отношений в сфере государственного (публичного) управления, регулируемых правилами административно-правового режима
4. Административное задержание	Г) Кратковременным ограничение свободы физического лица

4.7 Установите соответствие:

1. Резервирование	А) размещение и подтверждение заявки на гостиничную (туристическую) услугу
-------------------	--

2. Предоплата	Б) денежная сумма, которую гость передает отельеру наличными во время заезда (взамен гость получает квитанцию; эти деньги расходуются на оплату услуг или штрафов во время проживания в гостинице)
3. Депозит	В) подтверждение бронирования, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту
4. Бронирование	Г) бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + НДС.

4.8 Установите соответствие:

1. Обязывающие административно-правовые нормы	А) выражает возможность субъекта гостиничной деятельности действовать в рамках требований данной нормы по своему усмотрению
2. Запрещающие административно-правовые нормы	Б) обеспечивают с помощью соответствующих средств воздействия должное поведение участников управленческих отношений
3. Уполномочивающие административно-правовые нормы	В) предписывают совершать определенные действия
4. Стимулирующие административно-правовые нормы	Г) предусматривают запрет на совершение тех или и иных действий.

4.9 Установите соответствие

1. Резервирование	А) размещение и подтверждение заявки на гостиничную (туристическую) услугу
2. Предоплата	Б) денежная сумма, которую гость передает отельеру наличными во время заезда (взамен гость получает квитанцию; эти деньги расходуются на оплату услуг или штрафов во время проживания в гостинице)
3. Депозит	В) подтверждение бронирования, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту
4. Бронирование	Г) бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + НДС.

5. Компетентностно-ориентированные задачи:

Компетентностно-ориентированная задача № 1

В гостиницу «Солнечный берег» г-жа Е.Н. Петрова была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный одноместный номер 303. Дата заезда – 15 апреля, время заезда – 14.00., период проживания – 7 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 15 апреля по 22 апреля.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Е.Н. Петрова и отказала клиенту в размещении.

Сделайте юридический анализ сложившейся ситуации. Усматриваются ли нарушения в действиях администратора? Если да, дайте юридический анализ.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

В турфирму, в которой вы работаете, поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Тайланда: «Прошу вас компенсировать мне моральный ущерб, нанесенный заменой отеля 3* с полупансионом на 4* «все включено». В результате такого отдыха я растолстела до неприличия и меня бросил муж. Также прошу компенсировать затраты на новый гардероб и оплату услуг психотерапевта».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

В турфирму в которой вы работаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с Кипра: «При покупке тура я просила менеджера забронировать гостиницу, где прямо в номере можно было бы кипятить воду. Сотрудник вашего агентства понял меня превратно и забронировал номер с кофеваркой. Но в ней невозможно было кипятить бигуди, а потому мне пришлось каждый день делать укладку в парикмахерской. Прошу возместить мне стоимость услуг парикмахерской»

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Семья Чуевых приобрела тур в Турцию. В аэропорту туристам не был обеспечен трансфер, и семье Чуевых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси.

По возвращении домой, указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с не предоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием.

Правомерны ли требования семьи Чуевых?

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Ольга и Татьяна приобрели в турагентстве путевки в Швейцарию для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации турпродукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным.

Ольга и Татьяна решили потребовать возврата части стоимости тура.

К какой организации им следует предъявить свои требования: к туроператору, турагентству или санаторию, непосредственно оказывавшему услуги?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

В турфирму в которой вы работаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося со Шри-Ланки: «Бунгало, в котором нас поселили, нам сразу не понравилось. Вместе с нами в комнате жили буржуазного вида тараканы, на террасе по стенам бегали ящерицы, под окном свили гнездо птицы, а над дверью находился целый улей с осами. Этот зоопарк нас очень нервировал. А менеджер на ресепшн все время пытался доказать, что это признак хорошей экологии, ради которой сюда со всего мира едут туристы. Требую компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, отдохавшего в подмосковном пансионате: «Мы возмущены крошечными, буквально кошачьими, порциями в ресторане пансионата. Два жалких кусочка мяса и 100 г макарон, размазанных по огромной тарелке, мы восприняли как оскорбление. А на кухне нам пояснили, что директор ресторана сидит на диете, и это отразилось на меню и размере порций. Требую возместить стоимость питания и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Турции: «Прошу выплатить компенсацию в размере стоимости поездки в Турцию, потому что в номере было цветное белье, а у меня на него аллергия».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 9

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с Ямайки: «О том, что в мою путевку входит оплаченный завтрак, в администрации отеля не знали, однако, чтобы не потерять клиента, согласились меня кормить. Правда, из меню исключили все экзотические блюда, а оставили только те, которые я мог бы попробовать и дома. Я летел так далеко на самолете не для того, чтобы питаться яичницей с кофе! Требую возместить стоимость завтраков и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 10

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с о-ва Барбадос: «Номер, предложенный для проживания, не соответствовал пяти „звездам“ отеля. Обстановка не обновлялась в течение лет десяти, мебель была старая, вентилятор маломощный. Сантехника в ванной имела потрепанный вид, а сама ванна представляла собой неглубокое (около 40 см.) корыто. В номере отсутствовал мини-бар, а холодильник пугал нас своим страшным гудением... Требую произвести перерасчет стоимости тура в связи с тем что номер не соответствовал прописанному в договоре уровню и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 11

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося из Шарм-эль-Шейха, Египет: «Руководствуясь своими религиозными чувствами, я совершил паломничество на гору Моисея. Пока любовался рассветом, моя группа успела уехать. Я, конечно, религиозный человек, однако не настолько, чтобы проводить в святых местах остаток своего отпуска. Прошу возместить мне стоимость трансфера до отеля».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося из Турции: «Вы говорили, что в Аланье сухой климат, а у меня

там вечно все джинсы были мокрые. Требую компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Финляндии: «...На следующий день нам зачем-то предоставили свободное время. Оно предусматривалось программой, но гид-то мог бы спросить, нужно оно нам или нет».

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от туриста, впервые отправившегося за границу: «Приехав в Шереметьево за 20 минут до вылета, я собирался спокойно сдать вещи и прогуляться по duty free. А мне сказали, что регистрация завершена, и не посадили на самолет. В итоге меня отправили на следующий день, и целые сутки оплаченного пребывания в Амстердаме пропали. Считаю, что мое опоздание стало следствием неубедительности вашего менеджера. Когда она просила приехать за 2,5 часа до вылета, я решил, что это обычная женская перестраховка. Уверен: настоящий профессионал смог бы меня убедить. Поэтому требую вернуть стоимость дня, потерянного из-за низкой квалификации менеджеров вашей фирмы»

Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Италии: «Многим женщинам в группе не сказали, сколько денег с собой брать, но при этом усиленно водили по разным магазинам. В итоге в последние дни им не на что было даже детей покормить. Требую компенсировать мне стоимость покупок, которые меня вынудили сделать»

Дайте правовую оценку данной ситуации.

Составьте письменный ответ на претензию клиента.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по 5 балльной шкале следующим образом:

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи
(нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время. **0 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

