

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 1 из 52
---	--	---

УТВЕРЖДЕНО:
Советом филиала
ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале
Протокол №15 от «26» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.3.1 ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2018

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.филос.н. Азизова Г.Р.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Правовое обеспечение туризма и гостеприимства» относится к дисциплинам по выбору вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Право», «Экономика и предпринимательство», «Стандартизация и управление качеством», «Основы гостиничного дела», «Технология и организация общественного питания в гостинице», «Бизнес-планирование в гостиничной деятельности», «Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способность организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с:

1. Международным регулированием туристской деятельности;
2. Государственным регулированием туристской деятельности;
3. Правовым статусом субъектов туристского рынка;
4. Способы обеспечения обязательств в индустрии туризма и гостеприимства;
5. Договорными отношениями в туризме и гостеприимстве;
6. Нормативно - правовым регулированием туристского обслуживания;
7. Нормативно - правовым регулированием гостиничной деятельности;
8. Правовым регулированием страхования в туризме и гостеприимстве;
9. Обеспечением безопасности в туризме и гостеприимстве;
10. Туристскими формальностями.

В части освещения круга вопросов, связанных с Международным регулированием туристской и гостиничной деятельности, дисциплина раскрывает следующие тематические блоки:

1. Международные нормативно-правовые акты в области туризма и гостеприимства;
2. Международные организации и сотрудничество в сфере туризма и гостеприимства; Регулирующая и нормотворческая деятельность ЮНВТО;
3. Зарубежная практика правового регулирования в сфере гостеприимства;
4. Статус иностранного туриста в международном праве;

Модуль «Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности» раскрывает следующие темы:

1. Система государственного управления и регулирования в сфере гостеприимства. Нормативно-правовые акты общей компетенции;
2. Нормативно-правовые акты отраслевой компетенции;
3. Государственная концепция и региональные программы развития индустрии туризма и гостеприимства;
4. Стандартизация и сертификация как инструменты регулирования в сфере

гостеприимства.

Модуль «Правовой статус субъектов рынка средств размещения» раскрывает следующие темы:

1. Организационно-правовые формы предпринимательства в индустрии гостеприимства;
2. Правовая регламентация деятельности гостинично-ресторанных комплексов;
3. Правовая регламентация деятельности предприятий общественного питания;
4. Правовая регламентация деятельности лечебно-оздоровительных комплексов, здравниц, санаториев и т.п.;
5. Права гостей и особенности их законодательной защиты;

Модуль «Способы обеспечения обязательств в индустрии гостеприимства» раскрывает следующие темы:

1. Особенности и порядок применения финансового обеспечения;
2. Банковская гарантия как инструмент финансового обеспечения;
3. Страхование ответственности как инструмент финансового обеспечения;

Модуль «Договорные отношения в гостеприимстве» раскрывает следующие темы:

1. Гражданско-правовой договор: требования к форме и содержанию;
2. Договор о реализации ресторанного и гостиничного продукта;
3. Договор возмездного оказания услуг;
4. Система договоров с контрагентами.

Модуль «Нормативно - правовое регулирование ресторанной деятельности» раскрывает следующие темы:

1. Нормативно-правовые акты о предоставлении ресторанных услуг;
2. Система классификации объектов общественного питания;

Модуль «Правовое регулирование страхования в сфере гостеприимства» раскрывает следующие темы:

1. Организационные формы страховой деятельности;
2. Нормы общего законодательства о страховании;
3. Страхование в специальном туристском законодательстве.

Модуль «Обеспечение безопасности в туризме и гостеприимстве: нормативно – правовое регулирование» раскрывает следующие темы:

1. Виды опасностей при организации гостинично-ресторанного обслуживания;
2. Международное законодательство в сфере обеспечения безопасности потребителей;
3. Требования по безопасности при проектировании гостиничных и ресторанных услуг;
4. Правила обеспечения безопасности в гостинице или ином объекте размещения.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 часа. Преподавание дисциплины ведётся на 4-м курсе в 7-м семестре продолжительностью 18 недель для очной формы обучения и на 5 курсе в 8 семестре для

заочной формы обучения и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, практические занятия, групповые и индивидуальные консультации), самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения практических и ситуационных задач, коллоквиума, деловой игры, промежуточные аттестации в форме экзамена в 7 семестре для очной формы обучения и в 8 семестре для заочной формы обучения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	2	3
1	ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию
2	ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
3	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей
4	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Правовое обеспечение туризма и гостеприимства» относится к дисциплинам по выбору вариативной части программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Право», «Экономика и предпринимательство», «Стандартизация и управление качеством», «Основы гостиничного дела», «Технология и организация общественного питания в гостинице», «Бизнес-планирование в гостиничной деятельности», «Планирование деятельности предприятий туризма и гостеприимства».

Изучаемый курс состоит из двух частей: раздел I «**Основы правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса**» и раздел II «**Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса**».

Последующие дисциплины учебным планом не предусмотрены.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4зачетных единицы, 144акад. часа.

Очная форма обучения:

№	Виды учебной деятельности		Семестры
---	---------------------------	--	----------

п/п		Всего	7			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	74	74			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	34	34			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36			
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	36			
1.3	Консультации	2	2			
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	70	70			
3	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

Заочная форма обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			8			
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	18	18			
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	6			
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	8	8			
1.3	Консультации	2	2			
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2			
2	Самостоятельная работа обучающихся	126	126			
3	Общая трудоемкость час	144	144			
	з.е.	4	4			

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
1	Раздел I. Основы правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса	Модуль 1. Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	6	Лекция-беседа	4	Устный опрос							10	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
														проекта
2		Модуль 2. Правовой статус субъектов рынка средств размещения	4	Лекция-беседа	4	Устный опрос							10	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта
3	Раздел II.	Модуль 3.	4	Академическая	4	Решение							10	Подборка и

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов
	Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса	Способы обеспечения обязательств в индустрии гостеприимства		<i>лекция</i>		<i>практических и ситуационных задач</i>							изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта
4		Модуль 4. Договорные отношения в гостеприимстве	6	<i>Академическая лекция</i>	6	<i>Документирование отношений с</i>							10 Подборка и изучение материалов, документов,

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
						контрагентами									интернет ресурсов для создания проекта
5		Модуль 5. Нормативно - правовое регулирование ресторанной деятельности	4	Проблемная (Лекция-визуализация)	6	Мозговой штурм с использованием СПС "КонсультантПлюс". Тестирова								10	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
					ние										проекта
		1-я контрольная точка - тестирование													
6		Модуль 6. Правовое регулирование страхования в сфере	6	Проблемная (Лекция с заранее запланированными ошибками)	6	Решение практических и ситуационных задач								10	Подборка и изучение материалов, документов, интернет

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов						Форма проведения лабораторной работы
		гостеприимства				Тестирование								ресурсов для создания проекта	
		2-я контрольная точка – решение практических и ситуационных задач													
7		Модуль 7. Обеспечение безопасности в туризме и гостеприимстве: нормативно –	4	Проблемная (Лекция с разбором конкретных ситуаций)	6	Мозговой штурм Коллоквиум							10	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
		правовое регулирование											создания проекта
		3-я контрольная точка – коллоквиум											
8		Консультация. Обобщение пройденного материала и подготовка к аттестационным испытаниям									2	Групповая консультация и индивидуальная работа обучающихся	Защита проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
												ся с преподавателем		
		4-я контрольная точка – деловая игра												
		итого	34		36								70	
	Промежуточная аттестация (устный экзамен по билетам)– 2 часа													

Заочная форма обучения

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
9	Раздел I. Основы правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса	Модуль 1. Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	1	<i>Лекция-беседа</i>	1	<i>Устный опрос</i>						18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта
10		Модуль 2. Правовой статус субъектов рынка средств размещения	1	<i>Лекция-беседа</i>	1	<i>Устный опрос</i>						18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
11	Раздел II. Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса	Модуль 3. Способы обеспечения обязательств в индустрии гостеприимства	1	<i>Академическая лекция</i>	1	<i>Решение практических и ситуационных задач</i>						18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта
12		Модуль 4. Договорные отношения в гостеприимстве	1	<i>Академическая лекция</i>	2	<i>Документирование отношений с контрагентами</i>						18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
13		Модуль 5. Нормативно - правовое регулирование ресторанной деятельности	1	Проблемная (Лекция-визуализация)	1	Устный опрос						18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта
		1-я контрольная точка – тестирование											
14		Модуль 6. Правовое регулирование страхования в сфере гостеприимства	0,5	Проблемная (Лекция с заранее запланированными ошибками)	1	Решение практических и ситуационных задач						18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		2-я контрольная точка – решение практических и ситуационных задач												
15		Модуль 7. Обеспечение безопасности в туризме и гостеприимстве: нормативно – правовое регулирование	0,5	Проблемная (Лекция с разбором конкретных ситуаций)	1	Устный опрос							18	Подборка и изучение материалов, документов, интернет ресурсов для создания проекта
		3-я контрольная точка - коллоквиум												
16-18		Консультация. Обобщение пройденного материала и подготовка к аттестационным испытаниям									2	Групповая консультация и индивидуальная работа обучающихся		Защита проекта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
											ся с преподавателем		
		4-я контрольная точка – деловая игра											
		итого	6		8							126	
	Промежуточная аттестация (устный экзамен по билетам) – 2 часа												

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности 10/18	Основная литература 1. Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа https://www.book.ru/book/924108 2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497
2.	Правовой статус субъектов рынка средств размещения 10/18	3. Правовое обеспечение туризма (Ростуризм) : учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. https://www.book.ru/book/919714 4. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учеб. пособие / Н.А. Вотинцева. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018 http://znanium.com/catalog/product/968935
3.	Способы обеспечения обязательств в индустрии гостеприимства 10/18	Дополнительная литература 1. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности : монография / А.С. Кусков, Н.В. Сирик. — Москва: Русайнс, 2017. Режим доступа https://www.book.ru/book/925955 2. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/485674
4.	Договорные отношения в гостеприимстве 10/18	3. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д.П. Стригунова. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа https://www.book.ru/book/929650
5.	Нормативно - правовое регулирование ресторанной деятельности 10/18	4. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» / Собрание законодательства Российской Федерации 02.12.1996, №49, ст. 5491 http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=129632 5. Закон «О защите прав потребителей» / Собрание законодательства Российской Федерации 15.01.1996, N 3, ст. 140 // http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945
6.	Правовое регулирование страхования в сфере гостеприимства 10/18	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии: http://www.ratanews.ru/rubricator/rubric_37.stm

7.	Обеспечение безопасности в туризме и гостеприимстве: нормативно – правовое регулирование 10/18	2. Федеральное агентство по туризму (официальный сайт): http://www.russiatourism.ru/ 3. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации: http://www.gov.ru 4. Большая библиотека туризма. Сайт Все о туризме http://www.tourlib./pravo.htm 5. Альянс отельеров России http://www.hoteliers-u.pro/ 6. Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: http://www.consultant.ru/ 7. Электронно-библиотечная система Znanium: http://znanium.com/ 6. Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru : http://www.book.ru/ 7. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: http://diss.rsl.ru/ 8. Научная электронная библиотека: http://elibrary.ru/
----	--	--

Кроме указанных выше источников, обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Электронно-библиотечная система Znanium.com// <http://znanium.com/catalog.php>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс»// <http://www.consultant.ru/>
3. Информационно-правовой портал «Гарант» // <http://www.garant.ru/>
4. Официальный интернет-портал правовой информации // www.pravo.gov.ru
5. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
7. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>

7. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	раздел I «Основы правового регулирования гостиничного и ресторанно	содержание нормативных правовых актов. Регулирующих их профессиональную деятельность	толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты в своей профессиональной	способностью к постановке целей в своей профессиональной деятельности и выбору путей их достижения,



			го сервиса» раздел II «Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса»		деятельности;	обладая навыками работы с нормативной документацией
2	ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию		историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;	принимать решения и совершать действия в соответствии с законодательной базой, обеспечивающей профессиональную деятельность	навыками принятия решений в профессиональной деятельности и несения за них ответственности
3	ОПК - 2	способность организовывать работу исполнителей		жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения; системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения; организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы	Навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения и в ресторанном сервисе
4	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной	раздел II «Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного	технологические процессы, жизнеобеспечение гостиниц и других средств	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной	Навыками - создания правовых документов, в том числе должностных инструкции в гостиничной



		деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	го и ресторанно го сервиса»	размещения, организацию работ по подтвержден ию соответствия системе классификац ии гостиниц и других средств размещения	деятельности	деятельности - организации работ по подтвержден ию соответствия системе классификац ии гостиниц и других средств размещения
--	--	---	--	---	--------------	---

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание содержание нормативных правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность. Умение толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности. Владение способностью к постановке целей в своей профессиональной деятельности и выбору путей их достижения, обладая навыками работы с нормативной документацией	Тестирование; решение практических и ситуационных задач; коллоквиум	Студент продемонстрировал знание содержания нормативных правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность. Демонстрирует умение толковать и применять законы и другие нормативные акты в своей профессиональной деятельности. Студент демонстрирует владение работы с нормативной документацией, способностью к постановке целей в своей профессиональной деятельности.	закрепление способности толковать и применять нормативные правовые акты в профессиональной деятельности.
Знание истории становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных	Тестирование; решение практических и ситуационных задач; коллоквиум;	Студент продемонстрировал знание истории становления и развития гостиничного дела, современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	Использование способности принимать и совершать действия в соответствии с законодательной базой, нести за них



услуг. Умение принимать решения и совершать действия в соответствии с законодательной базой, обеспечивающей профессиональную деятельность. Владение навыками принятия решений в профессиональной деятельности и несения за них ответственности.		Демонстрирует умение принимать и совершать действия в соответствии с законодательной базой.. Студент демонстрирует владение навыком принятия решений в профессиональной деятельности и несения за них ответственности.	ответственность.
Знание жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения; системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения; организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения. Умение организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы. Владение навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения и в ресторанном сервисе.	Тестирование; решение практических и ситуационных задач; коллоквиум; проект	Студент продемонстрировал знание жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения, системы классификаций и типологию гостиниц, организацию, функционирование, взаимосвязи служб размещения. Демонстрирует умение организовать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы. Студент демонстрирует владение навыком организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения и в ресторанном сервисе.	закрепление способности организации работы в функциональных службах гостиниц

Знание технологических процессов, жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения, организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения. Умение контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности. Владение навыками создания правовых документов, в том числе должностных инструкций в гостиничной деятельности, организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Тестирование; решение практических и ситуационных задач; коллоквиум; проект	Студент продемонстрировал знание технологических процессов жизнеобеспечения гостиниц, организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц. Демонстрирует умение контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности. Студент демонстрирует владение созданием правовых документов.	Использование способности контролировать выполнения технологических процессов и должностных инструкций, создания правовых документов.
---	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе изучения дисциплины прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:

- реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе;
- индивидуализации обучения;
- модульном принципе структурирования учебного процесса;



- вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;
- открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по дисциплине, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы по усвоению учебного материала; стимулировать саморазвитие и самообразование.

Рейтинговая оценка студентов по дисциплине определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (max 30 баллов)
- текущий контроль успеваемости (max 65 баллов), в том числе:
 - **Первая контрольная точка:** письменное тестирование (max 10 баллов).
 - **Вторая контрольная точка:** решение практических и ситуационных задач (1 задача – 1 балл), (max 10 баллов).
 - **Третья контрольная точка:** коллоквиум в форме дискуссии, заключающегося в устных ответах на поставленные теоретические вопросы и практические задания (max 10 баллов).
 - **Четвертая контрольная точка:** итоговая контрольная работа в игровой форме «Заключение договоров с контрагентами» (max 35 баллов).
 - **Промежуточная аттестация:** устный экзамен по билетам (2 теоретических вопроса и 1 практически направленный)
 - - *бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (max 5 баллов)*

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценки осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				

90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно) , незачет

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – кейсы (практические и ситуационные задачи)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с



	применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – тестовые задания

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий Начисляются от 10 - 1 балла: 39-38 – 10 баллов 37-36 – 9 баллов 35-34 – 8 баллов 33-32 – 7 баллов 31-30 – 6 баллов 29-28 – 5 баллов 27-26 – 4 балла 25-24 – 3 балла 23-22 – 2 балла 21 – 1 балл Выполнение 20и менее заданий – расценивается как не пройденная контрольная точка	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – коллоквиум

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме



Критерии оценивания	баллы
– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – степень согласованности, возникшая при обсуждении проблемы. Критерии эффективности сформулированного участниками решения: – использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов; – не превышение лимита времени; – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений; – рациональность принятого решения; – наличие ошибок или противоречий в решении; – техническая грамотность оформления решений (если требуется). Критерии межгруппового взаимодействия: – быстрота принятия решений; – экспертиза решений других групп; – аргументированность при защите своих решений; – согласованность решения внутри группы; – итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры. Критерии оценки индивидуальных личностных качеств участников (по усмотрению преподавателя): – эрудированность; – принципиальность, честность, добросовестность;	От 8 до 10 баллов ставится, если студент: А) владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; А) самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал; А) четко формирует ответы; А) в ходе ответа показал знание нормативно-правовых актов, основной и дополнительной литературы по теме. От 5 до 7 баллов ставится, если студент: А) владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); А) самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; А) не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах. От 1 до 4 баллов ставится, если студент: А) владеет основным объемом знаний по дисциплине; А) проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; А) в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. 0 баллов ставится, если студент: А) не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах.



– умение аргументировать и отстаивать свое решение; – склонность к риску; – умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материалы, нормативные документы); – инициативность, исполнительность; – самоорганизацию; – культуру речи, коммуникабельность.	
---	--

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; – появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; – использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; – не превышение лимита времени; – наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; – учет ограничений; – рациональность принятого решения; – отсутствие ошибок или противоречий в решении; – техническая грамотность оформления решений; – быстрота принятия решений; – экспертиза решений других групп; – аргументированность при защите своих решений; – согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	максимум 35 баллов
«5», если (35 – 30) баллов	полное, обоснованное решение ситуации с соблюдением всех критериев и показателей, проработка деталей при заключении договоров
«4», если (29 – 20) баллов	неполное знание основных моментов в

	договорной практике в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие не грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – недочеты при аргументации решений
«3», если (19 – 10) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – слабая аргументация решений; – не рациональность принятого решения
«2», менее 9 баллов	отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания - устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании,



	вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в

«3»	допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 89%	4
90% - 100%	5

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	раздел I «Основы	Тестирование. Тест состоит из 39	Необходимо выбрать один или несколько верных ответов из

	правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса» раздел II «Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса»	вопросов с вариацией ответов. заданий.(1-я КТ)	предложенных.Начисляются от 10 - 1 балла: 39-38 – 10 баллов 37-36 – 9 баллов 35-34 – 8 баллов 33-32 – 7 баллов 31-30 – 6 баллов 29-28 – 5 баллов 27-26 – 4 балла 25-24 – 3 балла 23-22 – 2 балла 21 – 1 балл Выполнение 20и менее заданий – расценивается как не пройденная контрольная точка.
	раздел I «Основы правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса» раздел II «Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса»	Решение практических и ситуационных задач. Ситуационные задачи направлены на выявление и осознание способа деятельности. Их решение позволяет обучающемуся осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка (2-я КТ)	правильно и обоснованно решить ситуационную задачу, продемонстрировать знания в правовой сфере и умения работать с нормативными актами, регулирующими правоотношения в индустрии туризма. 8-10 (отлично) – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических навыков и знаний; 4-7 (хорошо) – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями; 1-3(удовлетворительно) – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов; 0(неудовлетворительно) – неверная оценка ситуации; неправильный ответ на вопрос; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению правовых норм.
17	раздел I «Основы	Коллоквиум. Групповое	Коротко высказать свою точку зрения по обсуждаемой проблеме. Уметь обосновать

	правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса» раздел II «Правовое обеспечение и сопровождение гостиничного и ресторанного сервиса»	обсуждение широкого круга вопросов по обозначенной проблеме в сфере туризма (3-я КТ)	и защитить свой ответ. Аргументировать и отстаивать свое мнение, достойно отвечая на вопросы. От 8 до 10 баллов ставится, если обучаемый: - владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; - самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал; - четко формирует ответы; - в ходе ответа показал знание нормативно-правовых актов, основной и дополнительной литературы по теме. От 5 до 7 баллов ставится, если обучаемый: - владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); - самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; - не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах. От 1 до 4 баллов ставится, если обучаемый: - владеет основным объемом знаний по дисциплине; - проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; - в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. 0 баллов ставится, если обучаемый: - не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах.
18	раздел I «Основы правового регулирования гостиничного и ресторанного сервиса»	Деловая игра «Заключение договоров с контрагентами» При осуществлении предпринимательской деятельности, анализируются главные проблемы, с	1. Разработка и создание договора 3-8 2. Сбор информации 1-4 3. Выбор и использование методов и приемов 1-4 4. Анализ информации 1-5 5. Оформление договора 1-4 6. Анализ процесса и результата 2-5 7. Личное участие(активность) 1-5

	раздел II «Правовое обеспечение и сопровождени е гостиничного и ресторанного сервиса»	которыми может столкнуться предприниматель при заключении договоров с контрагентами, и определяются основные способы решения этих проблем (4-я КТ)	
--	---	---	--

Первая контрольная точка

Вопросы для контрольной работы в форме тестирования:

- Какой из перечисленных факторов послужил в XV-XVIII вв. толчком к развитию сервисных отраслей в Европе:
 - а) технический прогресс
 - б) географические открытия
 - в) пересмотр обществом отношения к человеческой жизни
 - г) все перечисленное выше
- Назовите путь развития, характерный для европейской гостиничной индустрии второй половины XX в.:
 - а) экстенсивный
 - б) интенсивный
- Развитие российской гостиничной индустрии схоже с развитием:
 - а) европейской гостиничной индустрии
 - б) американской гостиничной индустрией
- Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:
 - а) франчайзинговое соглашение
 - б) договор на управление
 - в) стратегические маркетинговые альянсы
 - г) покупка гостиничной цепью
- Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:
 - а) оздоровительные заведения
 - б) ботель
 - в) флайтель
 - г) мотель
 - д) все перечисленное выше
- Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:
 - а) апарт-отели
 - б) сюит-отели
 - в) резидентские гостиницы
- Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:
 - а) таймшер-отеля
 - б) кондоминимум-отеля



8. Гостиница, состоящая из нескольких корпусов, по виду объемно-пространственного решения проекта является:
- а) блочной
 - б) стилобатной
 - в) централизованной
9. Если в гостиничном сооружении форма следует за функцией, то такое направление архитектуры называется:
- а) функционализм
 - б) классическим
10. Лобби-это часть:
- а) административных помещений
 - б) хозяйственно-технических помещений
 - в) общественных помещений жилых помещений
11. Организованные и неорганизованные потребители, конкуренты, банки, логистические посредники относятся:
- а) к внутренней среде логистической системы управления гостиничным предприятием
 - б) к внешней среде логистической системы управления гостиничным предприятием
12. Какие потоки являются наиболее значимыми среди внешних информационных:
- а) информационные потоки от потребителей
 - б) информационные потоки от конкурентов
 - в) информация о состоянии рынка
13. Согласно сложившейся практике гостиничного бизнеса, наиболее эффективной является система управления:
- а) с иностранным менеджментом
 - б) акционерной гостиницей или частной
 - в) гостиницей ведомственного подчинения
14. При разработке финансовой стратегии гостиницы необходимо:
- а) согласование стратегических нормативов финансовой деятельности по времени с реализацией показателей общей стратегии предприятия
 - б) согласование всех стратегических нормативов финансовой деятельности по времени
 - в) согласование нормативов финансовой деятельности по времени: и между собой, и с реализацией показателей общей стратегии предприятия
15. Продукт, созданный на базе научного исследования и существенно отличающийся от предыдущих - это:
- а) Инновация
 - б) Нововведение
 - в) и то и другое
16. Антикризисное управление направлено:
- а) на предотвращение кризиса
 - б) на обеспечение функционирования предприятия в условиях кризиса
 - в) на выработку действий для выхода предприятия из кризиса
17. Высший уровень управления в гостинице представлен:
- а) владельцем гостиницы
 - б) владельцем гостиницы, генеральным директором
 - в) владельцем гостиницы, генеральным директором, менеджерами служб
18. Управленческий уровень гостиницы представлен:
- а) горничными, старшими портье, старшими официантами
 - б) менеджерами служб, заведующими смен, старшими горничными
 - в) генеральным директором, менеджерами служб



19. Технический уровень управления гостиницей:

- а) горничные, уборщики, старшие портье
- б) заведующие смен, старшие горничные
- в) старшие горничные, горничные, официанты

20. Организационную структуру гостиницы определяют следующие основные факторы:

- а) назначение, месторасположение, профессиональный состав
- б) назначение, вместимость номерного фонда, специфика гостей, категория гостиницы
- в) месторасположение, категория гостиничных услуг, профессиональный состав

21. Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары?

- а) VI в. до нашей эры- XIII век
- б) конец XVI века – начало XX века
- в) начало XX века до наших дней
- г) конец XIII века до XVI века
- д) 0-80-е г.г. XXв.

22. На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса?

- а) основные, второстепенные и сопутствующие
- б) главные, дополнительные и сопутствующие
- в) нет правильных ответов
- г) основные, дополнительные и приемлемые
- д) основные, дополнительные и сопутствующие

23. Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

- а) Сезонность
- б) Цена
- в) Персонал
- г) Любопытство

24. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?

- а) Ц. Ритц
- б) К.Хилтон
- в) Б. Марриот
- г) К. Хилтон
- д) Э. Статлер

25. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 1 звезда:

- а) 7
- б) 5
- в) 4
- г) 3
- д) 2

26. Номерной блок, какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

- а) кондоминиум-отеля
- б) таймшер-отеля
- в) мотеля
- г) отеля-гарни
- д) флотеля

27. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

- а) Ботель



б) Флайтель

в) оздоровительные заведения

г) мотель

д) кемпинг

28. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где, но мера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

а) сюит-отели

б) резидентские гостиницы

в) апарт-отели

г) таймшер-отели

д) ботели

29. Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:

а) Номера

б) Персонал

в) Информационная база

г) Природные ресурсы

д) Финансовые ресурсы

30. Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

а) Дизайн

б) Реклама

в) Сервис

г) Интерьер

д) Информация

31. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

а) Портье

б) Коридорный

в) Швейцар

г) Менеджер

д) Администратор

32. Сколько процентов приходится на номера в жилой части гостиницы?

а) 35%

б) 10-20%

в) 54-70 %

г) 45%

д) 100%

33. Под методами управления персоналом подразумевают:

а) Утверждение административных правил, норм, нормативов

б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности

в) Формирование структуры и функций органов управления

г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов

д) Утверждение норм, нормативов

34. Под персоналом предприятия понимается:

а) Среднесписочная численность

б) Структурный состав

в) Производственный персонал

г) Личностный состав

д) Экономические условия

35. Какие нормативно-правовые акты входят в систему законодательства:

- а) Законы и подзаконные акты
- б) Международные договоры и конвенции, законы
- в) Кодексы и федеральные законы

36. Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях:

- а) Предусмотренных договором.
- б) Предусмотренных законом.
- в) Требования потерпевшего.
- г) Положительного решения суда.

37. Договор это:

- а) Соглашение двух и более лиц об становлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей
- б) Разрешение на осуществление туристской деятельности
- в) Результат действий государственных органов при осуществлении контроля и надзор

38. Возглавляет работу гостиничного комплекса

- а) генеральный директор (генеральный менеджер)
- б) директор
- в) управляющий (главный менеджер)

39. Из перечисленного ниже, в качестве кредиторов гостиничных комплексов могут выступать:

- а) сберегательные банки
- б) органы по сертификации
- в) страховые компании
- г) налоговые инспекции
- д) коммерческие банки

Вторая контрольная точка

Практические и ситуационные задачи

Ситуация 1

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

- 1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Ситуация 3

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Ситуация 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.
2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:
 - распределение обязанностей и определение степени ответственности
 - техника планирования и организации работы
 - техника анализа эффективности и результатов работы
 - помощь работникам в решении производственных проблем
 - анализ, возникших в ходе работы проблем
 - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Ситуация 5

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссонсас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссонсас Лазурная».



Задание.

- 1.Поясните почему г–жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссонсас»?
- 2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?
- 3.Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Ситуация 6

В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 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 1 по 6 марта.

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

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Ситуация 7

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

- 1.Проанализируйте действия горничной:
при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
- 2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
- 3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Ситуация 8

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.



Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.
2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
3. В чем заключается подготовка горничной к работе?
4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Ситуация 9

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 10

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 11

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4-х человек в номере на втором

этаже, а 2-х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
 - б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;
2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация 12

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 13

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Ситуация 14

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

- 1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
- 2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
- 3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Ситуация 15

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

- 1.систему управления качеством услуг в гостинице
- 2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия
- 3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Ситуация 16

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

- 1.Прокомментируйте:
 - а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
- 2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Ситуация 17

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

- 1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- 2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- 3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Ситуация 18

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Ситуация 19

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Ситуация 20

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Ситуация 21

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

1. Каковы действия персонала гостиницы?
2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

Ситуация 22

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Ситуация 23

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Ситуация 24

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Ситуация 25

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Ситуация 26

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Ситуация 27

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Ситуация 28

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

Ситуация 29

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Ситуация 30

Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Ситуация 31

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Ситуация 32

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Ситуация 33

Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества. Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

Ситуация 34

В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек. Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Ситуация 35

Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж. Определите и обоснуйте порядок установки оборудования на площади цеха.

Ситуация 36

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

- салат мясной
- борщ украинский
- рыбный рулет с картофелем «фри»
- компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Ситуация 37

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек. Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

Третья контрольная точка -Коллоквиум в форме дискуссии

Коллоквиум (в переводе с латинского «беседа, разговор») – форма учебного занятия, понимаемая как беседа преподавателя с учащимися с целью активизации знаний.

Коллоквиум – форма проверки и оценивания знаний учащихся в системе образования. Представляет собой мини-экзамен в середине семестра. Коллоквиум проводится в устной форме.

Ответы оцениваются одновременно по БРТ и в традиционной шкале ("неудовлетворительно" - "отлично"). Содержит как теоретические вопросы, так и задачи практического характера. Оценка за коллоквиум учитывается при выставлении финальной оценки за экзамен.

Теоретические вопросы

1. Субъекты, объекты, содержание и основание правовых отношений в области туризма и гостеприимства.
2. История правовых отношений в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Гостеприимство как фундаментальное понятие человеческой цивилизации.
4. Международное законодательство о туризме и гостеприимства.
6. Законодательство РФ о гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе.
7. Классификация нормативных правовых актов.
8. Туристское право РФ – совокупность принципов и норм, регулирующих деятельность государства в области туризма и международных путешествий для удовлетворения культурных потребностей личности.
9. Проблемы совершенствования правовых понятий и законодательного регулирования туризма и гостеприимства – основные задачи науки туристского права.
10. Обеспечение безопасности в гостиничном предприятии.
11. Франчайзинг, как форма управления гостиничным предприятием.
12. Нормы и правовые действия присертификации и аккредитации предприятия.
13. Обеспечение безопасности использования персональных данных клиентов.
14. Порядок рассмотрения претензий о недобросовестном отношении или нарушении условий гостиничного сервиса.
15. Порядок привлечения туриста к ответственности за нарушение «правил гостей».

Четвертая контрольная точка

Деловая игра «Заключение договоров с контрагентами»

Деловые игры в образовательном процессе относятся к наиболее сложным интерактивным формам обучения. Они позволяют, в значительной мере, повысить качество профессиональной подготовки студентов.

По своей педагогической сущности деловая игра в учебном заведении –это организованное практическое занятие, моделирующее элементы будущей профессиональной деятельности студентов и направленное на формирование и развитие

у них необходимых общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Основой деловой игры служат проект(сценарий), разрабатываемый студентами (возможны группы 2-3 человека) под руководством преподавателя, определение функциональных ролей и игровых правил поведения.

Роли (должностные лица) зависят от содержания и сценария деловой игры. Количество ролей соотносится с числом студентов в учебной группе.

Деловая игра имеет комплексный характер, глубокое учебно-практическое содержание.

Одной из особенностей данной деловой игры является то, что все студенты выступают в разных ролях обозначенной ситуации и получают первичный опыт в заключении договоров:

- с туроператорами на квоту мест;
- с корпоративными клиентами на групповые скидки на квоту мест;
- с поставщиками на материально-техническое оснащение;
- с организациями, проводящими сертификацию и аккредитацию;
- аутсорсинг (горничных, официантов);
- маркетинговые услуги (аудит, безопасность, юридическое сопровождение).

Вопросы для промежуточной аттестации

1. Формы государственного регулирования предпринимательской деятельности.
2. Функции, которые государство осуществляет в целях создания лучших условий развития туристской индустрии.
3. Принципы государственного регулирования гостиничной деятельности.
4. Принципы государственного регулирования в сфере туризма.
5. Способы государственного регулирования гостиничной деятельности.
6. Виды ответственности в предпринимательской деятельности.
7. Органы, рассматривающие споры в сфере туризма между организациями инфраструктуры.
8. Порядок привлечения к ответственности предпринимателя, предприятия, организации виновного за причинение вреда для возмещения причиненного ущерба и восстановления права. ФЗ «О защите прав потребителя».
9. Виды судебных исков: вещно-правовые и обязательства-правовые иски.
10. Сроки исковой давности.
11. Иски о возмещении вреда, причиненного здоровью.
12. Иски о возмещении имущественного вреда.
13. Законодательная основа гостиничного сервиса в России: краткая характеристика.
14. Нормы санитарного обеспечения при организации питания, проживания и обслуживания туристов.
15. Охарактеризуйте правовой статус индивидуального предпринимателя. Перечислите основные нормативные акты, регламентирующие правовой статус индивидуального предпринимателя.
16. Охарактеризуйте правовой статус юридических лиц.
17. Укажите особенности правового положения хозяйственных товариществ: полное товарищество и товарищество на вере.
18. Укажите особенности правового положения общества с ограниченной ответственностью и общества с дополнительной ответственностью.
19. Укажите особенности правового положения акционерного общества: закрытые и

открытые акционерные общества.

20. Укажите особенности правового положения производственного кооператива.
21. Укажите особенности правового положения государственных и муниципальных унитарных предприятий.
22. Приведите порядок учреждения юридических лиц.
23. Перечислите основные нормативные акты, регламентирующие порядок учреждения юридических лиц.
24. Приведите порядок реорганизации юридических лиц.
25. Укажите виды и формы реорганизации юридических лиц.
26. Перечислите правовые последствия, наступающие при реорганизации юридических лиц.
27. Приведите порядок ликвидации юридических лиц.
28. Укажите виды ликвидации юридических лиц. Перечислите правовые последствия, наступающие при ликвидации юридических лиц.
29. Приведите порядок исключения юридического лица из единого государственного реестра юридических лиц по решению регистрирующего органа.
30. Дайте определение несостоятельности (банкротства). назовите признаки несостоятельности (банкротства). укажите, когда возникает право на подачу заявления о признании должника несостоятельным (банкротом).
31. Охарактеризуйте правовой статус арбитражного управляющего и кредиторов.
32. Перечислите процедуры банкротства, применяемые к должнику. укажите правовые последствия, наступающие при введении каждой процедуры.
33. Охарактеризуйте мировое соглашение как процедуру банкротства.
34. Укажите, к каким должникам могут быть применены упрощенные процедуры банкротства. в чем они заключаются?
35. Сформулируйте понятие и виды сделок.
36. укажите условия действительности сделок.
37. Перечислите основания для признания сделки недействительной.
38. Перечислите последствия признания сделки недействительной.
39. По каким основаниям классифицируются договоры в гражданском законодательстве? Дайте понятие договора.
40. Укажите, что представляет собой содержание договоров. какие виды условий включаются в договоры?
41. Какие требования предъявляются гражданским законодательством к оферте и акцепту?
42. При наличии каких условий (обстоятельств) гражданское законодательство предусматривает возможность изменения и расторжения до- говоров? какие последствия при этом могут возникнуть для сторон?
43. Дайте определения и перечислите существенные условия договора с туроператорами на квоту мест;
44. Дайте определения и перечислите существенные условия договора с корпоративными клиентами на групповые скидки на квоту мест;
45. Дайте определения и перечислите существенные условия договора с поставщиками на материально-техническое оснащение
46. Дайте определения и перечислите существенные условия договора с организациями, проводящими сертификацию и аккредитацию;
47. Дайте определения и перечислите существенные условия договора аутсорсинг (горничных, официантов);
48. Дайте определения и перечислите существенные условия договора на услуги



(аудит, безопасность, юридическое сопровождение).

49. Дайте определения и перечислите существенные условия договора аренды;
50. Дайте определения и перечислите существенные условия договора
51. Дайте определения и перечислите существенные условия договора коммерческой концессии (франчайзинга);
52. Дайте определения и перечислите существенные условия договор возмездного оказания гостиничных услуг.
53. Сформулируйте, что представляет собой право на защиту в Российском законодательстве.
54. Перечислите формы и способы защиты предпринимателей, дайте их характеристику.
55. Укажите, каким образом реализуется право предпринимателей на судебную защиту.
56. Укажите, каким образом реализуется право предпринимателей на внесудебную защиту.
57. Перечислите основные нормативные акты, регламентирующие правовое регулирование и способы расчетов.
58. Охарактеризуйте порядок осуществления расчетов наличными денежными средствами.
59. Охарактеризуйте порядок осуществления безналичных расчетов. укажите основные формы безналичных расчетов.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

ТЕМА	Форма проведения занятия
Модуль 1. Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	<i>Устный опрос</i> Содержание 1. Система государственного управления и регулирования в сфере гостеприимства. Нормативно-правовые акты общей компетенции; 2. Нормативно-правовые акты отраслевой компетенции; 3. Государственная концепция и региональные программы развития индустрии гостеприимства; 4. Стандартизация и сертификация как инструменты регулирования в сфере гостеприимства.
Модуль 2. Правовой статус субъектов рынка средств размещения	<i>Устный опрос</i> Содержание 1. Организационно-правовые формы предпринимательства в индустрии гостеприимства. 2. Правовая регламентация деятельности гостинично-ресторанных комплексов.

	3. Правовая регламентация деятельности предприятий общественного питания. 4. Правовая регламентация деятельности лечебно-оздоровительных комплексов, здравниц, санаториев и т.п. 5. Права гостей и особенности их законодательной защиты.
Модуль 3. Способы обеспечения обязательств в индустрии гостеприимства	<i>Решение практических и ситуационных задач</i> Содержание 1. Особенности и порядок применения финансового обеспечения. 2. Банковская гарантия как инструмент финансового обеспечения. 3. Страхование ответственности как инструмент финансового обеспечения.
Модуль 4. Договорные отношения в гостеприимстве	<i>Документирование отношений с контрагентами</i> Содержание 1. Гражданско-правовой договор: требования к форме и содержанию; 2. Договор о реализации ресторанного и гостиничного продукта; 3. Договор возмездного оказания услуг; 4. Система договоров с контрагентами. 5. Договорная основа реализации гостиничного (ресторанного) продукта. 6. Существенные условия договора. 7. Иные условия договора. 8. Изменение или расторжение договора. 9. Возмещение убытков при расторжении договора.
Модуль 5. Нормативно - правовое регулирование ресторанной деятельности	<i>Мозговой штурм</i> Содержание 1. Нормативно-правовые акты о предоставлении ресторанных услуг; Использование Информационно-справочной системы КонсультантПлюс 2. Система классификации объектов общественного питания;
Модуль 6. Правовое регулирование страхования в сфере гостеприимства	<i>Решение практических и ситуационных задач</i> Содержание 1. Организационные формы страховой деятельности. 2. Нормы общего законодательства о страховании. 3. Страхование в специальном туристском законодательстве.
Модуль 7. Обеспечение	<i>Мозговой штурм</i> Содержание

безопасности в туризме и гостеприимстве: нормативно – правовое регулирование	1. Виды опасностей при организации гостинично-ресторанного обслуживания. 2. Международное законодательство в сфере обеспечения безопасности потребителей. 3. Требования по безопасности при проектировании гостиничных и ресторанных услуг. 4. Правила обеспечения безопасности в гостинице или ином объекте размещения.
Обобщение пройденного материала и подготовка к аттестационным испытаниям	<i>консультация</i>

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018 Режим доступа <https://www.book.ru/book/924108>
2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие [Электронный ресурс]
Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков / М: НИЦ ИНФРА-М, М.: Альфа-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>
3. Правовое обеспечение туризма (Ростуризм) : учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. <https://www.book.ru/book/919714>
4. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учеб. пособие / Н.А. Вотинцева. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018 <http://znanium.com/catalog/product/968935>

8.2. Дополнительная литература

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая; часть вторая, часть третья)
Собрание законодательства Российской Федерации
Часть 1 ГК РФ 05.12.1994, №32, ст. 3301
Часть 2
29.01.1996, №5, ст. 410
Часть 3
26.11.2001 № 146-ФЗ
<http://www.consultant.ru/popular/gkrf1/>
<http://www.consultant.ru/popular/gkrf2/>
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
Собрание законодательства Российской Федерации
02.12.1996, №49, ст. 5491
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=129632>

3. Закон «О защите прав потребителей»

Собрание законодательства Российской Федерации

15.01.1996, № 3, ст. 140

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=200945>

4. Гражданско-правовые аспекты туристской деятельности : монография / А.С. Кусков, Н.В. Сирик. — Москва : Русайнс, 2017 Режим доступа <https://www.book.ru/book/925955>

5. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М.

Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа

<http://znanium.com/catalog/product/485674>

6. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д.П. Стригунова. — Москва : КноРус, 2018. Режим доступа

<https://www.book.ru/book/929650>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии:
http://www.ratanews.ru/rubricator/rubric_37.stm

2. Федеральное агентство по туризму (официальный сайт):
<http://www.russiatourism.ru/>

3. Официальный сервер органов государственной власти Российской Федерации:
<http://www.gov.ru>

4. Большая библиотека туризма. Сайт Все о туризме <http://www.tourlib./pravo.htm>

5. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>

6. Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.consultant.ru/>

7. Электронно-библиотечная система Znanium: <http://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система (ЭБС) BOOK.ru :<http://www.book.ru/>

7. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки:
<http://diss.rsl.ru/>

8. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/>

9. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ
<http://www.garant.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office

1 Профессиональная база данных: Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ. <http://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/>

2.Профессиональная база данных: Открытые данные Ростуризма.
<http://opendata.russiatourism.ru/opendata>

3.Профессиональная база данных: Открытые данные Министерства культуры РФ.
<http://opendata.mkrf.ru/>

1.Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант +
<http://www.consultant.ru>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к практическим занятиям, защита докладов и выступления на конференциях) работу обучающихся.

В качестве основной методики обучения была выбрана методика, включающая – совокупность приемов, с помощью которых происходит целенаправленно организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Правовое обеспечение туризма и гостеприимства» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Лекции

Лекция-беседа, где содержание подается через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции;

Академическая лекция – это традиционно вузовская учебная лекция. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стилль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы.

Проблемная лекция (визуализация) - характеризуется постановкой перед обучающимися учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания обучающихся приближается к поисковой, исследовательской деятельности.

Своеобразными разновидностями проблемных лекций являются:.

Проблемная лекция – (с заранее запланированными ошибками). Подготовка преподавателя к лекции состоит в том, чтобы заложить в ее содержание определенное количество ошибок содержательного, методического или поведенческого характера. Лектор строит изложение таким образом, чтобы ошибки были тщательно «замаскированы» и их не так-то легко было заметить слушателям. Задача слушателей состоит в том, чтобы по ходу лекции отмечать в конспекте замеченные ошибки, чтобы назвать их в конце лекции. На разбор ошибок отводится 10-15 минут.

Проблемная лекция (с разбором конкретных ситуаций). Подготовка преподавателя к лекции состоит в том, чтобы заложить в ее содержание определенное количество конкретных ситуаций из профессиональной области. Лектор строит изложение таким образом, чтобы ситуации стали основными точками рассмотрения программного материала. Задача слушателей состоит в том, чтобы по ходу лекции отмечать в конспекте эти ситуации, чтобы назвать их в конце лекции. На разбор ситуаций отводится 10-15 минут.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения



теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Практические занятия

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде, в виде презентаций и докладов, а также эссе и рефератов. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях технического сервиса автомобилей.

При изучении дисциплины *«Правовое обеспечение туризма и гостеприимства»* используются следующие виды практических занятий: устный опрос, решение практических и ситуационных задач, документирование отношений с контрагентами, мозговой штурм, тестирование, коллоквиум.

Самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины *«Правовое обеспечение туризма и гостеприимства»*, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка рефератов и докладов на заданную тему,
- подготовка презентаций по определенным вопросам;

- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике;
- подготовка графического материала по заданной теме;
- подготовка материалов для практических занятий.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Правовое обеспечение туризма и гостеприимства» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекционное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска. Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности: специализированная учебная мебель; ТСО: переносное видеопроекционное оборудование; компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Автоматизированные рабочие места студентов. Магнитно-маркерная доска
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду. Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»