

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол от
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины

Правовые основы и международные
стандарты деятельности организаций сферы
гостеприимства и общественного питания

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород

2021 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Правовые основы и международные стандарты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» Б1.0.07 ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре (очная и заочная формы обучения).

Цель дисциплины – овладение обучающимися более высоким уровнем знаний в сфере гражданского и предпринимательского права. Программа курса разработана с учетом необходимости глубокого изучения и понимания обучающимися современного состояния и перспектив развития законодательства о сервисной и гостиничной деятельности, знания основных проблем правового регулирования и правоприменительной практики в соответствующей сфере, понимания экономических и изменения законодательства.

Содержанием курса охватываются наиболее сложные и актуальные вопросы теории и практики российского предпринимательского права. При разработке программы принимались во внимание проблемы, поднимаемые и обсуждаемые ведущими специалистами в области гражданского и предпринимательского права на научных конференциях, в монографических и диссертационных исследованиях, в интернет – ресурсах, в иных публикациях.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение	Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале	Тесты, задачи
	УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя	Уметь координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Владеть методами наставничества,	Тесты, задачи

	из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	делегирувания, коучина и другими современными формами развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
	УК-2.3. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Уметь осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	Тесты, задачи
	УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	Уметь проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта для потребителя, партнеров и других заинтересованных сторон; Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	Тесты, задачи
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Уметь разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	Тесты, задачи
	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.	Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Уметь соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; собеседников Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	Тесты, задачи
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными	Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Уметь пользоваться специализированными программами,	Тесты, задачи

	требованиями	используемыми в письменных коммуникациях, в том числе возможностями информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Владеть</i> специализированными программами, используемыми в гостиничных комплексах	
--	--------------	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144	144
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	66	18
- занятия лекционного типа	32	8
- занятия семинарского типа	32	8
(практические занятия / лабораторные работы)		
самостоятельная работа	42	117
КСР	2	2
Промежуточная аттестация – экзамен	36	9

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Занятия типа лекционного			Занятия типа семинарского			Занятия типа лабораторного			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Раздел 1 Историко-правовые особенности развития в России законодательства о туризме, гостеприимстве, общественном питании и его система	35			10		2	10		2				20		4	15		40
Тема 1.1 Развитие в России нормативно-правовой основы управления туристской деятельностью, индустрии гостеприимства и общественного питания	17			5		1	5		1				10		2	7		20
Тема 1.2 Система российского законодательства в области туризма, индустрии гостеприимства и общественного питания	18			5		1	5		1				10		2	8		20
Раздел 2 Государственное	35			10		2	10		2				20		4	15		40

регулирование и надзор в сфере туристской деятельности, индустрии гостеприимства и общественного питания																	
Тема 2.1 Организационно-правовые начала управления и надзора за внутренним туризмом, предоставлением гостиничных услуг в Российской Федерации и услуг общественного питания	17			5		1	5		1				10		2	7	20
Тема 2.2 Международное сотрудничество в сфере туризма и оказания государственных услуг за пределами Российской Федерации	18			5		1	5		1				10		2	8	20
Раздел 3 Особенности договорного регулирования туристской деятельности, предоставления гостиничных услуг и услуг общественного питания	36			12		4	12		4				24		8	12	37
Тема 3.1 Понятие и особенности договоров, регулирующих туристскую деятельность	18			6		2	6		2				12		4	6	20
Тема 3.2 Договорное регулирование деятельности по предоставлению гостиничных услуг и услуг общественного питания	18			6		2	6		2				12		4	6	17
В т.ч. текущий контроль- экзамен	36		9														
ИТОГО	144		144	32		8	32		8							42	117

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение тестов, практических заданий, написание рефератов. На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 32 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания;
- компетенций - УК-2 Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений; ОПК-6 Способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности. Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Правовые основы и международные стандарты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины (семестра). В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом сущности того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Правовые основы и международные стандарты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания», созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4327>

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые	Продemonstrированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены	Продemonstrированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в

	я от ответа	ошибки.	все задания но не в полном объеме.	все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	объеме, но некоторые с недочетами.	недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможнос ть оценить наличие навыков вследствие отказа обучающего я от ответа	При решении стандартных задач не продемонстр ированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальны й набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстр ированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстри рованы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстр ированы навыки при решении нестандартн ых задач без ошибок и недочетов.	Продемонстр ирован творческий подход к решению нестандартны х задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворител ьно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворит ельно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

<i>Вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Источники правового обеспечения деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания: понятие, сущность.	УК-2
2. Виды источников правового обеспечения деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
3. Нормативно-правовые акты, обеспечивающие деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
4. Конституционные основы деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
5. Законодательство Российской Федерации об основах туристской деятельности.	УК-2
6. Обычай делового оборота в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
7. Судебный и административный прецедент в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
8. Нормативные договоры в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
9. Судебная и административная практика в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
10. Международные договоры в сфере гостеприимства и общественного питания.	УК-2
11. Предпринимательская деятельность в туристской индустрии: понятие и сущность.	ОПК-6
12. Правовое обеспечение государственной поддержки малого и среднего предпринимательства в туристской индустрии.	ОПК-6
13. Правовое обеспечение государственного контроля (надзора) предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
14. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
15. Объекты предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
16. Правовые основы организации предоставления госуслуг в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
17. Системы классификации в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
18. Единый федеральный реестр туроператоров Российской Федерации.	ОПК-6
19. Защита прав потребителей услуг в сфере гостеприимства и общественного питания: понятие, сущность.	ОПК-6
20. Туристский продукт как предмет договора в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
21. Юридическая ответственность субъектов туристской индустрии перед потребителями туристских услуг.	ОПК-6
22. Международные стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6
23. Национальные стандарты в сфере гостеприимства и общественного питания.	ОПК-6

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-2

№ 1. Виды юридических лиц:

- а) объединения;
- б) коммерческие и некоммерческие;
- в) объединяющиеся материальными и денежными средствами участников.

№ 2. Пэкидж-тур предоставляется

- а) по всем видам услуг;
- б) отдельным видам услуг;
- в) не предоставляется.

№ 3. Конституция РФ была принята:

- а) 12 июня 1991г.;
- б) 12 декабря 1993г.;
- в) 12 декабря 1995г.

№ 4. Источником права является

- а) закон;
- б) процедурность;
- в) нормативно-правовой акт.

№ 5. По признаку гражданской принадлежности иностранцы делятся на:

- а) иностранные граждане и лица без гражданства;
- б) туристы и экскурсанты;
- в) иностранцы и послы.

Типовые тестовые задания для оценки сформированности знаний компетенции ОПК-6

№ 1. Что из ниже перечисленного является одним из признаков права

- а) государственность;
- б) процедурность;
- в) законность.

№ 2. Законы принимаются

- а) опубликованием в печати;
- б) парламентом;
- в) главой государства.

№ 3. Что относится к подзаконным актам

- а) кодекс;
- б) постановление правительства;
- в) юридическая доктрина.

№ 4. Субъектом института Международного туристского права является

- а) международный договор;
- б) международное соглашение;
- в) государство.

№ 5. К основным принципам Международного туристского права относится

- а) право каждого человека на отдых;
- б) правоотношения между государствами;
- в) национальный режим.

5.2.3. Типовые задачи для оценки сформированности компетенции УК-2, ОПК-6

Задачи решаются на основании:

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. №452.
4. 59 главы Гражданского кодекса и Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1. Во время заключения договора о реализации туристского продукта между гражданином Гринёвым и туроператором ООО «Тревел», менеджер организации потребовала от клиента предоставить ей его российский паспорт. Гринёв предоставлять паспорт отказался. Тогда менеджер объявила ему о невозможности заключения с ним данного договора.

Правомерны ли действия менеджера туроператора? Обязан ли Гринёв предъявлять российский паспорт?

2. Гражданин Федин, проживающий в республике Татарстан, находясь в Москве обратился к туроператору ООО «Тревел» с целью приобрести туристский продукт, но договор о реализации туристского продукта потребовал заключить на татарском языке.

Обязан ли туроператор удовлетворять требования Федина?

3. Возле бассейна турист поскользнулся, упал и сломал ногу. В связи с чем, предъявил к туроператору претензию. Туроператор удовлетворять претензию отказался, ссылаясь на обязанность туриста соблюдать правила личной безопасности.

Правомерны ли действия туроператора?

4. Группа туристов в сопровождении 2-х инструкторов отправилась в пешую прогулку для ознакомления с красотами природы данной местности, но группу никто не предупредил о том, чтобы экскурсанты взяли с собой зонтики на случай непредвиденного дождя. И во время прогулки пошёл проливной дождь, на маршруте не было предусмотрено никаких укрытий от дождя и людям нигде было спрятаться, и дождь пришлось переждать под открытым небом. Туристы насквозь все промокли и на следующий день некоторые из них простыли, и они написали жалобу организаторам маршрута о том, что на маршруте не были предусмотрены укрытия от непогоды и о выплате ущерба, нанесённого здоровью туристов.

Обоснована ли жалоба туристов?

5. Калинина приобрела у турагента туристский продукт в Египет с одной экскурсией в пустыню на джипах. Гражданка Калинина в связи с плохим зрением носит линзы. А поехав на экскурсию, она не взяла с собой очки, в результате чего в глаза попало много песка и линзы пришлось выкинуть.

В праве ли гражданка Калинина предъявить претензию к турагенту?

6. Туроператор заключил с гражданином договор об оказании туристских услуг. В связи с некачественным предоставлением туристу услуги, по возвращению, он подал иск в суд на туроператорскую организацию по месту своего проживания. Однако в договоре об оказании туристских услуг был указан пункт о том, что спор решается в суде по месту нахождения туроператора.

Законны ли действия туриста?

7. Гражданину Гришину выдали все необходимые для поездки документы за пять часов до начала его путешествия. Он был сильно возмущён этим фактом и пообещал предъявить претензию туроператору в связи с нарушением норм законодательства.

Прав ли гражданин Гришин? Были ли нарушены какие-нибудь правовые нормы?

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374> (дата обращения: 08.03.2021).

2. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2020. - 254 с. - ISBN 978-5-9765-1664-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1140570> (дата обращения: 08.03.2021).

3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471519> (дата обращения: 08.03.2021).

б) дополнительная литература

1. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 135 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7694. - ISBN 978-5-16-010354-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1210065> (дата обращения: 08.03.2021).
2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
3. Журнал «Сервис PLUS» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
4. Журнал «Туризм: право и экономика» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=10474
5. Журнал «Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса» // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26671

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор:

к.и.н., ст.преподаватель кафедры
сервиса и туризма

О.В. Рябова

Рецензент (ы)

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии
института экономики и предпринимательства
от «15» марта 2021 года, протокол № 3