

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 14.06.2026 17:57:52  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б Б1.В.01 Правовое регулирование индустрии гостеприимства**  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Магистр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

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

**Заведующий кафедрой:**

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

Рабочая программа дисциплины Б Б1.В.01 «Правовое регулирование индустрии гостеприимства» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

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

Дисциплина Б Б1.В.01 «Правовое регулирование индустрии гостеприимства» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
Д/01.8 Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	ПК 1	Способен разрабатывать концепции и стратегии развития сети гостиниц	ПК 1.4	Управляет процессом организационного проектирования гостиничной сети	<i>ПК-1.4. 3-4. Знает</i> основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничной сети <i>У-5. Умеет</i> владеть методами организационного проектирования гостиничной сети
Д/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц Д. Стратегическое управление развитием сети гостиниц 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и	ПК-2	Способен внедрять инновационные технологии и изменения в управлении деятельностью сети гостиниц	ПК 2.3	Планирует и управляет внедрением изменений в развитии гостиничной сети	<i>ПК-2.3. 3-3. Знает</i> теории конфликтологии и психологии делового общения <i>У-4. Умеет</i> владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности гостиничной сети

социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н					
---	--	--	--	--	--

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

Общий объем дисциплины: 4 з.е., 144 академических часов

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

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

Дисциплина Б Б1.В.01 «Правовое регулирование индустрии гостеприимства» изучается в 1 семестре

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации						
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<b>РАЗДЕЛ 1. Правовые основы функционирования предприятий индустрии гостеприимства</b>															
Тема 1.1	Система законодательства и нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад
Тема 1.2	Организационно-правовые формы и порядок создания гостиничных предприятий	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад
Тема 1.3	Правовое регулирование договорных отношений в гостиничном бизнесе	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад
Тема 1.4	Правовое регулирование труда и управление персоналом гостиничного предприятия	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад
Тема 1.5	Управление процессом организационного проектирования гостиничной сети: правовой аспект	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад
<b>РАЗДЕЛ 2. Правовое обеспечение качества, безопасности и инноваций в индустрии гостеприимства</b>															
Тема 2.1	Защита прав потребителей гостиничных услуг	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад
Тема 2.2	Правовое регулирование безопасности в гостиничном бизнесе	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк		СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
Тема 2.3	Планирование и управление внедрением изменений в развитии гостиничной сети: правовое сопровождение	14	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Административная и уголовная ответственность в индустрии гостеприимства	13	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18			<b>экзамен</b>
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>79</b>		

*Используемые сокращения:*

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

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

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

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины:

#### **РАЗДЕЛ 1. Правовые основы функционирования предприятий индустрии гостеприимства**

##### **Тема 1.1. Система законодательства и нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Понятие и структура индустрии гостеприимства как объекта правового регулирования. Система законодательства: международные акты (конвенции, соглашения), Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, Кодекс об административных правонарушениях РФ. Специальное законодательство: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Федеральный закон «О персональных данных», Закон РФ «О защите прав потребителей». Подзаконные нормативные акты: постановления Правительства РФ, нормативные документы Роспотребнадзора, МЧС, Ростуризма. Локальные нормативные акты гостиничных предприятий. Судебная практика и ее роль в правовом регулировании индустрии гостеприимства.

##### **Тема 1.2. Организационно-правовые формы и порядок создания гостиничных предприятий (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Понятие и виды субъектов предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства. Организационно-правовые формы юридических лиц в сфере гостеприимства: общества с ограниченной ответственностью (ООО), акционерные общества (АО), хозяйственные партнерства. Требования к регистрации и лицензированию гостиничной деятельности. Правила классификации гостиниц (звездность): порядок, критерии, правовые последствия. Требования к материально-технической базе, персоналу, документации. Порядок открытия и закрытия гостиничного предприятия.

##### **Тема 1.3. Правовое регулирование договорных отношений в гостиничном бизнесе (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Договор на оказание гостиничных услуг: понятие, правовая природа, существенные условия. Порядок заключения, изменения и расторжения договора. Права и обязанности исполнителя (гостиницы) и потребителя (гостя). Ответственность сторон по договору: возмещение убытков, неустойка,

компенсация морального вреда. Агентские договоры с туроператорами и турагентами. Договоры с поставщиками и контрагентами гостиницы. Договоры франчайзинга и управления в гостиничной сети.

#### **Тема 1.4. Правовое регулирование труда и управление персоналом гостиничного предприятия (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Трудовой договор с работниками гостиницы: существенные условия, особенности заключения и расторжения. Правила внутреннего трудового распорядка. Коллективный договор. Режим рабочего времени и времени отдыха в гостиничном бизнесе (посменная работа, работа в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа). Оплата труда и система мотивации персонала. Дисциплинарная и материальная ответственность работников. Охрана труда и требования безопасности. Правовое регулирование привлечения иностранной рабочей силы в гостиничной сети.

#### **Тема 1.5. Управление процессом организационного проектирования гостиничной сети: правовой аспект (ПК-1.4).**

Нормативно-правовая база, регулирующая организационное проектирование гостиничных сетей (Гражданский кодекс РФ в части организационно-правовых форм юридических лиц, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг, требования санитарно-эпидемиологического, противопожарного, строительного и миграционного законодательства, нормы трудового права при формировании штатного расписания и должностных инструкций), правовые аспекты выбора организационно-правовой формы для предприятий гостиничной сети (ООО, АО, франчайзинг, договор управления), требования к организационной структуре управления гостиничной сетью (централизованное и децентрализованное управление, распределение полномочий и ответственности), порядок разработки и утверждения внутренних организационно-распорядительных документов (устав, положения о подразделениях, должностные инструкции, коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка).

## **РАЗДЕЛ 2. Правовое обеспечение качества, безопасности и инноваций в индустрии гостеприимства**

### **Тема 2.1. Защита прав потребителей гостиничных услуг (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Права потребителей гостиничных услуг по Закону РФ «О защите прав потребителей». Право на информацию об исполнителе и услугах. Право на качество гостиничных услуг. Право на безопасность. Право на возмещение вреда. Право на судебную защиту. Порядок предъявления претензий к гостинице. Сроки предъявления требований и исковая давность. Ответственность гостиницы за нарушение прав потребителей: неустойка, штраф, компенсация морального вреда. Порядок разрешения споров: досудебный порядок (претензионная работа), обращение в Роспотребнадзор, судебная защита. Ответственность гостиницы за сохранность имущества гостя.

### **Тема 2.2. Правовое регулирование безопасности в гостиничном бизнесе (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Требования пожарной безопасности в гостиницах (нормы, инструктажи, ответственность). Санитарно-эпидемиологические требования к гостиничным предприятиям. Правила оказания медицинской помощи гостям. Требования к обеспечению безопасности гостей и персонала: видеонаблюдение, контроль доступа, охрана. Правовое регулирование защиты персональных данных гостей (Федеральный закон «О персональных данных»). Ответственность за утечку персональных данных. Страхование ответственности гостиницы. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях.

### **Тема 2.3. Планирование и управление внедрением изменений в развитии гостиничной сети: правовое сопровождение (ПК-2.3)**

Нормативно-правовые аспекты внедрения изменений в гостиничной сети (порядок внесения изменений в учредительные документы, требования к уведомлению контролирующих органов (Роспотребнадзор, налоговая инспекция) о реорганизации или изменении видов деятельности, правила введения новых технологий и оборудования с соблюдением санитарно-эпидемиологических и противопожарных норм, требования к защите

персональных данных гостей при внедрении CRM-систем и систем онлайн-бронирования, порядок уведомления персонала об изменениях условий труда и переводах в соответствии с трудовым законодательством, требования к лицензированию (сертификации) отдельных видов деятельности при внедрении инновационных услуг).

#### **Тема 2.4. Административная и уголовная ответственность в индустрии гостеприимства (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Виды административных правонарушений в гостиничном бизнесе: нарушение санитарно-эпидемиологических требований, правил пожарной безопасности, правил продажи товаров и оказания услуг, нарушение миграционного законодательства. Административная ответственность должностных лиц и юридических лиц. Уголовная ответственность за преступления в сфере гостеприимства: нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее массовое заболевание; оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности; нарушение авторских и смежных прав (использование нелегального ПО); незаконная предпринимательская деятельность. Ответственность за нарушение прав потребителей. Порядок привлечения к ответственности. Обжалование решений контролирующих органов.

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

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б Б1.В.01 «Правовое регулирование индустрии гостеприимства» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи»

правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. В ходе реализации дисциплины Б Б1.В.01 «Правовое регулирование индустрии гостеприимства» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

тестирование, опрос, решение задач, контрольная работа.

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

**РАЗДЕЛ 1. Правовые основы функционирования предприятий индустрии гостеприимства**

## **Тема 1.1. Система законодательства и нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства (ПК-1.4, ПК-2.3).**

### Вопросы для опроса:

Какие нормативные правовые акты составляют систему законодательства в сфере индустрии гостеприимства?

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

Каковы основные положения Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» применительно к гостиничному бизнесу?

Какую роль играют локальные нормативные акты в правовом регулировании деятельности гостиничного предприятия?

Какое значение имеет судебная практика для правового регулирования индустрии гостеприимства?

Какие международные акты и конвенции влияют на правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ?

Какие требования к гостиницам установлены Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?

### Темы докладов:

Эволюция законодательства о гостиничной деятельности в Российской Федерации.

Сравнительный анализ правового регулирования гостиничного бизнеса в России и зарубежных странах.

Роль судебной практики в формировании правовых позиций по спорам в сфере гостеприимства.

## **Тема 1.2. Организационно-правовые формы и порядок создания гостиничных предприятий (ПК-1.4, ПК-2.3)**

### Вопросы для опроса:

Какие организационно-правовые формы могут использоваться при создании гостиничных предприятий?

Каков порядок государственной регистрации юридического лица в сфере гостиничного бизнеса?

Какие требования предъявляются к классификации гостиниц по системе «звезд»?

Какова процедура присвоения категории «звездность» гостинице?

Какие документы необходимы для открытия гостиничного предприятия?

Какие требования предъявляются к материально-технической базе и персоналу гостиницы?

Каков порядок закрытия гостиничного предприятия (ликвидация или реорганизация)?

#### Типовое ситуационное задание

Предприниматель планирует открыть небольшую гостиницу на 15 номеров. Он выбирает между регистрацией в качестве индивидуального предпринимателя (ИП) и созданием общества с ограниченной ответственностью (ООО).

Задание:

Перечислить преимущества и недостатки каждой организационно-правовой формы для гостиничного бизнеса.

Указать требования к классификации гостиницы (обязательность, порядок).

Перечислить документы, необходимые для открытия гостиницы.

Сделать рекомендацию по выбору организационно-правовой формы.

#### Темы докладов:

Организационно-правовые формы гостиничных предприятий: сравнительный анализ.

Классификация гостиниц по системе «звезд»: порядок, критерии, правовые последствия.

Порядок открытия гостиничного предприятия: регистрационные и разрешительные процедуры.

**Тема 1.3. Правовое регулирование договорных отношений в гостиничном бизнесе (ПК-1.4, ПК-2.3)**

Вопросы для опроса:

Какова правовая природа договора на оказание гостиничных услуг?

Какие условия договора на оказание гостиничных услуг относятся к существенным?

Каков порядок заключения, изменения и расторжения договора на оказание гостиничных услуг?

Каковы права и обязанности гостиницы и гостя по договору?

Какова ответственность гостиницы за ненадлежащее оказание услуг?

Какие виды договоров заключаются между гостиницей и туроператорами (турагентами)?

Каковы особенности договора франчайзинга в гостиничном бизнесе?

#### Типовое ситуационное задание

Гость забронировал номер в отеле за 2 недели до заезда. При заезде администратор сообщил, что свободных номеров нет, так как произошла «перебронировка». Гостю предложили размещение в другом отеле более низкой категории.

Задание:

Определить, нарушены ли права гостя.

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

Предложить варианты компенсации для гостя (не менее 2 вариантов).

Составить алгоритм действий гостя по защите своих прав.

#### Темы докладов:

Договор на оказание гостиничных услуг: понятие, правовая природа, существенные условия.

Договор франчайзинга в гостиничном бизнесе: правовое регулирование и практика применения.

Ответственность гостиницы за нарушение условий договора: судебная практика.

**Тема 1.4. Правовое регулирование труда и управление персоналом гостиничного предприятия (ПК-1.4, ПК-2.3)**

#### Вопросы для опроса:

Каковы особенности заключения трудового договора с работниками гостиницы?

Какие условия должны быть включены в правила внутреннего трудового распорядка?

Что такое коллективный договор, и каков порядок его заключения в гостинице?

Каков режим рабочего времени и времени отдыха в гостиничном бизнесе?

Как оплачивается работа в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа?

Какова дисциплинарная и материальная ответственность работников гостиницы?

Каковы требования охраны труда в гостиничном предприятии?

#### Типовое ситуационное задание

Горничная гостиницы обратилась к руководству с жалобой на постоянные сверхурочные работы (до 3 часов ежедневно) без дополнительной оплаты. Работодатель отказывается оплачивать сверхурочные, ссылаясь на то, что это «производственная необходимость».

Задание:

Определить, правомерны ли действия работодателя.

Обосновать ответ ссылками на Трудовой кодекс РФ.

Рассчитать размер доплаты за сверхурочную работу при окладе 40 000 руб. и 20 сверхурочных часах в месяц.

Предложить алгоритм действий работницы по защите своих трудовых прав.

#### Темы докладов:

Особенности правового регулирования труда в гостиничном бизнесе.

Материальная ответственность работников гостиницы: виды, пределы, порядок привлечения.

Охрана труда в гостиничных предприятиях: требования, инструктажи, ответственность.

## **Тема 1.5. Управление процессом организационного проектирования гостиничной сети: правовой аспект (ПК-1.4).**

### Вопросы для опроса:

Каковы правовые основы организационного проектирования гостиничных сетей?

Какие нормативные правовые акты регулируют создание филиалов и представительств гостиничной сети?

Каковы требования к организационной структуре управления гостиничной сетью?

Какие внутренние организационно-распорядительные документы необходимы для управления гостиничной сетью?

Каков порядок разработки и утверждения должностных инструкций?

Как распределяются полномочия и ответственность между головной компанией и объектами гостиничной сети?

Каковы правовые аспекты выбора организационно-правовой формы для предприятий гостиничной цепи?

### Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть планирует открытие нового отеля в другом регионе. Необходимо разработать пакет организационно-распорядительных документов.

Задание:

Определить, в какой организационно-правовой форме может быть создан новый объект сети.

Составить проект положения о филиале (или обособленном подразделении) гостиничной сети.

Разработать проект должностной инструкции управляющего отелем.

Перечислить документы, которые необходимо согласовать с заинтересованными сторонами.

### Темы докладов:

Правовые аспекты организационного проектирования гостиничных сетей.

Разработка организационно-распорядительных документов в гостиничном бизнесе: требования и практика.

Распределение полномочий и ответственности между головной компанией и объектами гостиничной сети.

## **РАЗДЕЛ 2. Правовое обеспечение качества, безопасности и инноваций в индустрии гостеприимства**

### **Тема 2.1. Защита прав потребителей гостиничных услуг (ПК-1.4, ПК-2.3).**

#### Вопросы для опроса:

Какие права потребителей гостиничных услуг установлены Законом РФ «О защите прав потребителей»?

Какова ответственность гостиницы за нарушение прав потребителей?

Каков порядок предъявления претензий к гостинице?

Каковы сроки предъявления требований и исковая давность по спорам о качестве гостиничных услуг?

Какова ответственность гостиницы за сохранность имущества гостя?

Как рассчитывается неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя?

Каков порядок разрешения споров с гостиницей (досудебный, судебный)?

#### Типовое ситуационное задание

Гость заселился в отель, но в номере было холодно (температура 16 градусов), не работал кондиционер, в номере был неприятный запах. Администратор отказывается переселять гостя или делать скидку. Стоимость номера – 5 000 руб./сутки. Гость прожил 3 ночи.

Задание:

Определить, нарушены ли права гостя.

Рассчитать размер соразмерного уменьшения цены (исходя из предположения, что качество услуги снижено на 50%).

Рассчитать неустойку, если гостиница отказалась добровольно удовлетворить требование.

Составить проект претензии к гостинице.

#### Темы докладов:

Права потребителей гостиничных услуг и механизмы их защиты.

Претензионный порядок разрешения споров в гостиничном бизнесе.

Судебная практика по спорам о защите прав потребителей гостиничных услуг.

**Тема 2.2. Правовое регулирование безопасности в гостиничном бизнесе (ПК-1.4, ПК-2.3).**

Вопросы для опроса:

Какие требования пожарной безопасности предъявляются к гостиничным предприятиям?

Каковы санитарно-эпидемиологические требования к гостиницам?

Как организована медицинская помощь гостям в гостиницах?

Какие требования к обеспечению безопасности гостей и персонала установлены законодательством?

Как осуществляется правовое регулирование защиты персональных данных гостей?

Какова ответственность гостиницы за утечку персональных данных?

Каков порядок страхования ответственности гостиницы?

Типовое ситуационное задание

В гостинице произошла утечка персональных данных гостей (база данных с паспортными данными была опубликована в интернете). Пострадало 500 гостей. Гости обратились с жалобами.

Задание:

Определить, какие требования законодательства были нарушены.

Назвать возможные последствия для гостиницы (административная, гражданско-правовая ответственность).

Предложить меры по устранению последствий утечки данных.

Разработать памятку для гостиницы по защите персональных данных гостей (не менее 5 пунктов).

Темы докладов:

Правовое регулирование пожарной безопасности в гостиничных предприятиях.

Защита персональных данных гостей в гостиничном бизнесе: требования и ответственность.

Страхование ответственности гостиницы: виды, порядок, правовые последствия.

### **Тема 2.3. Планирование и управление внедрением изменений в развитии гостиничной сети: правовое сопровождение (ПК-2.3).**

#### Вопросы для опроса:

Каковы правовые аспекты внедрения изменений в гостиничной сети?

Каков порядок внесения изменений в учредительные документы гостиничной сети?

Какие контролирующие органы необходимо уведомить о реорганизации или изменении видов деятельности?

Какие требования предъявляются к внедрению новых технологий и оборудования?

Каков порядок уведомления персонала об изменениях условий труда?

Какие требования к лицензированию (сертификации) отдельных видов деятельности при внедрении инновационных услуг?

Как разрабатываются локальные нормативные акты, регламентирующие новые бизнес-процессы?

#### Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть приняла решение о внедрении системы бесконтактного заселения (мобильное приложение с цифровым ключом). Необходимо обеспечить правовое сопровождение проекта.

Задание:

Составить план-график внедрения изменений с указанием правовых этапов.

Перечислить документы, которые необходимо подготовить для правового сопровождения (договоры, лицензии, соглашения о конфиденциальности).

Определить требования к защите персональных данных при внедрении системы.

Разработать проект локального нормативного акта (правила использования мобильного приложения для гостей).

Темы докладов:

Правовое сопровождение внедрения инновационных технологий в гостиничном бизнесе.

Порядок уведомления контролирующих органов об изменениях в деятельности гостиничной сети.

Защита персональных данных при внедрении CRM-систем и систем онлайн-бронирования.

**Тема 2.4. Административная и уголовная ответственность в индустрии гостеприимства (ПК-1.4, ПК-2.3).**

Вопросы для опроса:

Какие виды административных правонарушений наиболее распространены в гостиничном бизнесе?

Какова административная ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологических требований?

Какова административная ответственность за нарушение правил пожарной безопасности?

Какова административная ответственность за нарушение миграционного законодательства?

Какие преступления в сфере гостеприимства предусмотрены Уголовным кодексом РФ?

Какова уголовная ответственность за оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности?

Каков порядок привлечения к административной и уголовной ответственности?

Типовое ситуационное задание

В гостинице была проведена проверка Роспотребнадзором. Выявлены нарушения: не проводится влажная уборка, отсутствуют журналы уборки, в пищеблоке обнаружены продукты с истекшим сроком годности.

Задание:

Определить, какие административные правонарушения усматриваются в действиях гостиницы.

Указать статьи КоАП РФ, предусматривающие ответственность за данные нарушения.

Предположить возможную сумму административного штрафа.

Разработать план мероприятий по устранению нарушений.

Темы докладов:

Административная ответственность за нарушения санитарно-эпидемиологических требований в гостиницах.

Ответственность за нарушение миграционного законодательства при проживании иностранных граждан в гостиницах.

Уголовная ответственность за оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности в гостиничном бизнесе.

#### Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	5		15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-1. / Т-1.4.	5		5	
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5		15
Р-2. / Т-2.2.	5		5	
Р-2. / Т-2.3.	5		5	
Р-2. / Т-2.4.	5			
<b>100</b>	45	10	15	30

УО – устный опрос;

Д – доклад;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольные точки.

*Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может

обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

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

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

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

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

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

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

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

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

*Критерии оценки докладов.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «4 балла» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

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

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

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

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

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

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

Формула расчета результата контрольной точки:

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

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

*Критерии оценивания тестовых заданий*

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

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

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

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

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Основным нормативным правовым актом, регулирующим гостиничную деятельность в РФ, – это...

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

б) Гражданский кодекс РФ;

в) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

г) Закон РФ «О защите прав потребителей».

2. Какой документ подтверждает категорию гостиницы («звездность»)?

а) лицензия;

б) сертификат о присвоении категории;

в) свидетельство о регистрации;

г) патент.

3. Договор на оказание гостиничных услуг по своей правовой природе является...

а) договором купли-продажи;

б) договором подряда;

в) договором возмездного оказания услуг;

г) договором аренды.

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

а) только при наличии уважительной причины;

б) в любое время, оплатив фактически понесенные расходы;

в) только с согласия администрации гостиницы;

г) только через суд.

5. Какие условия договора на оказание гостиничных услуг относятся к существенным?

а) цвет стен в номере;

б) наименование сторон и предмет договора (номер, цена, срок проживания);

в) количество розеток в номере;

г) бренд телевизора в номере.

6. За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя гостиница уплачивает неустойку в размере...

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

7. Какая организационно-правовая форма наиболее распространена в гостиничном бизнесе РФ?

- а) акционерное общество (АО);
- б) общество с ограниченной ответственностью (ООО);
- в) индивидуальный предприниматель (ИП);
- г) хозяйственное партнерство.

8. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ утверждены...

- а) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности»;
- б) Постановлением Правительства РФ;
- в) Приказом Ростуризма;
- г) СанПиН.

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

- а) имущество сдано в камеру хранения;
- б) имущество оставлено без присмотра в общедоступном месте;
- в) имущество находится в номере при закрытой двери;
- г) имущество хранилось в сейфе.

10. При заселении в номер категория отеля не соответствует заявленной (вместо 5\* предоставлен 3\*). Гость вправе требовать...

- а) только письменных извинений;
- б) соразмерного уменьшения цены;
- в) бесплатного размещения в люксе;
- г) только расторжения договора.

**Задание 1.1. Установите соответствие** Установите соответствие между **нормативным правовым актом** и сферой его регулирования в индустрии гостеприимства.

### Нормативный правовой акт

1. Федеральный закон № 132-ФЗ
2. Постановление Правительства РФ № 1853
3. Федеральный закон № 114-ФЗ
4. Постановление Правительства РФ № 1952
5. ГОСТ Р 72261-2025

### Сфера регулирования

- А. Правила предоставления гостиничных услуг
  - Б. Общие основы туристской деятельности
  - В. Классификация средств размещения
  - Г. Порядок выезда из РФ и въезда в РФ
  - Д. Общие требования к средствам размещения
- 

**Задание 1.2. Установите соответствие** Установите соответствие между **видом ответственности** и основанием её наступления для гостиничного предприятия.

### Вид ответственности

1. Административная ответственность
2. Гражданско-правовая ответственность
3. Уголовная ответственность
4. Дисциплинарная ответственность
5. Материальная ответственность

### Основание наступления

- А. Причинение существенного вреда здоровью гостя
  - Б. Нарушение правил классификации средства размещения
  - В. Невыполнение обязательств по договору с гостем
  - Г. Нарушение санитарно-эпидемиологических требований
  - Д. Нарушение трудовой дисциплины работником гостиницы
- 

**Задание 1.3. Установите последовательность** Расположите в правильной последовательности **этапы разработки и принятия федерального закона** в Российской Федерации:

1. Рассмотрение и принятие Государственной Думой
2. Подписание Президентом РФ и официальное опубликование
3. Рассмотрение Советом Федерации
4. Законодательная инициатива
5. Подготовка проекта закона

**Ответ запишите в виде:** 5 → ... → ...

---

**Задание 1.4. Установите последовательность** Расположите в правильной хронологической последовательности **этапы классификации средства размещения** (гостиницы):

1. Принятие решения о присвоении категории
2. Подача заявки аккредитованной организацией
3. Проведение оценки соответствия требованиям
4. Внесение в единый реестр классифицированных объектов
5. Выдача свидетельства о присвоении категории

*Типовые тестовые задания по разделу 2*

(Правовое обеспечение качества, безопасности и инноваций в индустрии гостеприимства)

1. Какая организация уполномочена рассматривать жалобы потребителей и проводить внеплановые проверки гостиниц?

- а) Министерство экономического развития;
- б) Роспотребнадзор;
- в) МЧС;
- г) Торгово-промышленная палата.

2. За нарушение санитарно-эпидемиологических требований в гостинице предусмотрена ответственность...

- а) только дисциплинарная;
- б) административная (штраф или приостановление деятельности);
- в) только уголовная;
- г) только гражданско-правовая.

3. Какой нормативный правовой акт регулирует защиту персональных данных гостей?

- а) Гражданский кодекс РФ;
- б) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- в) Федеральный закон «О персональных данных»;
- г) Федеральный закон «О защите прав потребителей».

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

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

5. При утечке персональных данных гостей гостиница может быть привлечена к ответственности в виде штрафа до...

- а) 50 000 руб.;
- б) 100 000 руб.;

в) 500 000 руб.;

г) в зависимости от категории нарушения (до нескольких миллионов рублей).

6. Требования пожарной безопасности в гостиницах установлены...

а) Федеральным законом «О пожарной безопасности»;

б) Правилами противопожарного режима в РФ;

в) СанПиН;

г) ГОСТ Р.

7. Что из перечисленного является задачей административной ответственности в гостиничном бизнесе?

а) лишение свободы;

б) штраф или приостановление деятельности;

в) возмещение убытков;

г) компенсация морального вреда.

8. При внедрении системы онлайн-бронирования необходимо соблюдать требования...

а) только авторского права;

б) только гражданского кодекса;

в) законодательства о персональных данных и о защите прав потребителей;

г) только трудового законодательства.

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

а) только при причинении физических страданий;

б) при нарушении прав потребителя независимо от физических страданий;

в) никогда не компенсируется;

г) только в уголовном порядке.

10. Какие изменения в гостиничной сети требуют уведомления контролирующих органов?

а) изменение графика работы персонала;

б) реорганизация (слияние, присоединение) или изменение видов деятельности;

- в) замена поставщика продуктов питания;
- г) внутренние перестановки мебели в номерах.

Задание 11. Установите соответствие

Установите соответствие между видом договора и его содержанием в гостиничном бизнесе.

Вид договора	Содержание
1. Договор возмездного оказания услуг	А. Размещение гостя в гостинице
2. Договор публичной оферты	Б. Договор между гостиницей и турагентом
3. Договор франчайзинга	В. Предоставление комплекса гостиничных услуг
4. Агентский договор	Г. Передача права использования бренда и стандартов
5. Договор аренды помещения	Д. Сдача части площадей под ресторан или SPA

Задание 12. Установите соответствие

Установите соответствие между правом потребителя и нормативным актом, которым оно гарантируется.

Право потребителя	Нормативный акт
1. Право на безопасность услуги	А. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
2. Право на информацию об услуге	Б. Правила предоставления гостиничных услуг
3. Право на отказ от исполнения договора	В. Закон РФ «О защите прав потребителей»
4. Право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда	Г. Гражданский кодекс РФ и Закон о защите прав потребителей
5. Право на надлежащее качество услуги	Д. Федеральный закон № 132-ФЗ

Задание 13. Установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы заключения договора оказания гостиничных услуг:

1. Подтверждение бронирования
2. Ознакомление гостя с правилами проживания
3. Заселение (check-in) и заключение договора
4. Оплата проживания
5. Предоставление услуги (проживание)

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

#### Задание 14. Установите последовательность

Расположите в правильной последовательности действия гостиницы при поступлении претензии от гостя:

1. Регистрация претензии и уведомление гостя о начале рассмотрения
2. Проведение внутреннего расследования инцидента
3. Подготовка мотивированного ответа на претензию
4. Принятие решения об удовлетворении / частичном удовлетворении / отказе
5. Выплата компенсации (при необходимости) и принятие мер по недопущению повторения

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

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

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

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

#### 6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

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

#### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

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

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

*Пример типовых экзаменационных заданий*

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

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

1. Какой срок исковой давности установлен для требований, связанных с ненадлежащим качеством гостиничных услуг?

- а) 1 год;
- б) 2 года;
- в) 3 года;
- г) 5 лет.

2. При внедрении системы онлайн-бронирования необходимо соблюдать требования...

- а) только авторского права;
- б) только гражданского кодекса;
- в) законодательства о персональных данных и о защите прав потребителей;
- г) только трудового законодательства.

3. Какие изменения в гостиничной сети требуют уведомления контролирующих органов?

- а) изменение графика работы персонала;
- б) реорганизация (слияние, присоединение) или изменение видов деятельности;
- в) замена поставщика продуктов питания;
- г) внутренние перестановки мебели в номерах.

4. Что из перечисленного относится к административным правонарушениям в гостиничном бизнесе?

- а) оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности, повлекшее смерть;

- б) нарушение санитарно-эпидемиологических требований;
- в) кража имущества гостя;
- г) мошенничество.

5. При внедрении нового программного обеспечения в гостиничной сети необходимо...

- а) использовать нелицензионное ПО;
- б) приобрести лицензии и заключить лицензионные договоры;
- в) скачать бесплатно с торрентов;
- г) разработать ПО без лицензии.

6. При утечке персональных данных гостей гостиница может быть привлечена к ответственности в виде штрафа до...

- а) 50 000 руб.;
- б) 100 000 руб.;
- в) 500 000 руб.;
- г) в зависимости от категории нарушения (до нескольких миллионов рублей).

**Задание 3.** Решите задачу, сделайте обоснованный вывод.

Гостиница «Уют» (ООО) находится в кризисной ситуации из-за падения загрузки и роста жалоб гостей. В последние месяцы участились случаи:

Некорректная информация на сайте: Гость забронировал номер с видом на море, но при заселении получил номер с видом на стройку. Стоимость номера – 6 000 руб./сутки. Гость прожил 3 ночи.

Нарушение безопасности: В номере не работал замок на двери. Из номера пропали личные вещи гостя на сумму 15 000 руб.

Нарушение трудового законодательства: Горничные работают сверхурочно без оплаты, превышая предельную норму (до 3 часов ежедневно). Одна горничная обратилась с жалобой.

Изменение режима работы: Гостиница планирует временное закрытие на ремонт и внедрение системы бесконтактного заселения (мобильное приложение с цифровым ключом).

Требуется:

Оценить правомерность действий гостиницы в каждой ситуации (1-3).

Рассчитать размер ущерба и возможных выплат для гостя (ситуация 1 и 2).

Рассчитать доплату за сверхурочную работу горничной при окладе 35 000 руб. и 60 сверхурочных часах в месяц (ситуация 3).

Разработать план правового сопровождения внедрения изменений (ситуация 4) с учетом компетенции ПК-2.3.

Сделать обоснованный вывод о правовых рисках гостиницы и предложить меры по их устранению.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

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

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
	Итого	100

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

*Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

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

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

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

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

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

*Критерии оценивания тестовых заданий*

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

#### *Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

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

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

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

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

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

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

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

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

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

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

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

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

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

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

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

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

### **8.1. Основная литература**

Вотинцева, Н. А. Правовое регулирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – 2-е изд. – Москва : Издательский Центр РИОР : ИНФРА-М, 2024. – 279 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-369-01948-1. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система Znanium [сайт]. – URL: <https://znanium.ru> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке .

Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д. П. Стригунова. – Москва : КноРус, 2025. – 312 с. – ISBN 978-5-406-13832-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/955638> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке .

### **8.2. Дополнительная литература**

Писаревский, Е. Л. Правовое обеспечение туристской деятельности : учебник для вузов / Е. Л. Писаревский. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15567-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/540411> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 108 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18434-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516222> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

Афанасьева, С. А. Договорные обязательства в туризме и гостиничной деятельности : учебное пособие / С. А. Афанасьева. – Москва ; Саратов :

Саратовский источник, 2025. – 112 с. – ISBN 978-5-6053910-8-1. – Текст (визуальный) : непосредственный.

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

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 08.08.2024). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 08.08.2024). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

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

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О персональных данных» // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3451.

Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 04.03.2026). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

Об утверждении Положения о классификации гостиниц : Приказ Минэкономразвития России от 14.10.2022 № 539 (ред. от 25.12.2023). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 29.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

### **8.4. Интернет-ресурсы**

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»

<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

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

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

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

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

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

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