

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Международный туристский и гостиничный бизнес

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Правовое обеспечение сервиса и туризма» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Кононов А.Ю., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Artem.Kononov@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 17.04.2024 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	000000000D21E8E
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения учебной дисциплины "Правовое обеспечение сервиса и туризма" является формирование профессиональных компетенций студентов в сфере нормативно-правового регулирования туристской деятельности.

Задачи курса:

- изучение нормативно-правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере сервиса и туризма,
- приобретение знаний об основных институтах, формирование у студентов понятийного аппарата,
- овладение навыками и умениями практического использования полученных знаний,
- обучение навыкам составления основных документов, необходимых в процессе осуществления деятельности в сфере сервиса и туризма.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			
			Код результата	Формулировка результата		
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-6 : Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1к : Сопоставляет профессиональную ситуацию с требуемой нормативно-правовой базой	РД1	Знание	нормативные документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий	
			РД1	Умение	применять нормативно-правовую базу в соответствии с профессиональной ситуацией	
			РД1	Навык	пользования правовыми информационными и консультационными системами	
			ОПК-6.2к : Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг	РД2	Знание	законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права необходимые для организации профессиональной туристской деятельности;
				РД2	Умение	обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации при осуществлении профессиональной деятельности
				РД2	Навык	навыками работы и составления документов, с учетом норм законодательства РФ и норм международного права.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Правовое обеспечение сервиса и туризма» относится к обязательной части учебного плана.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.Б	5	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Общие вопросы правового регулирования сферы туризма	РД2, РД2	9	4	22	0	Дискуссия
2	Система государственного регулирования туристской деятельности	РД2	9	4	22	0	Кейс-задачи
3	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ	РД1, РД1, РД1, РД2	9	5	22	0	дискуссия, деловая игра
4	Туристские формальности	РД1, РД1, РД2, РД2	9	5	23	0	дискуссия, реферат
Итого по таблице			36	18	89	0	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Общие вопросы правового регулирования сферы туризма.

Содержание темы: Общие понятия и определения. Право в системе общественных отношений. Общие принципы правового обеспечения социально-культурного сервиса и туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, работа в группе, выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 2 Система государственного регулирования туристской деятельности.

Содержание темы: Основные направления государственного регулирования сферы туризма. Субъекты профессиональной деятельности в сфере туризма. Публичные органы государственной власти. Государственная гражданская служба в сфере туризма. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, работа в группе, выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 3 Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ.

Содержание темы: Порядок оказания основных туристских услуг населению: организация перевозок, проживания, питания, оздоровительных, экскурсионных, услуг. Существенные и несущественные условия договора оказания туристских услуг, ответственность сторон.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, работа в группе, выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 4 Туристские формальности.

Содержание темы: Паспортно-визовое и таможенное обслуживание туристов. Обеспечение безопасности и медикосанитарное обслуживание. Страхование в сфере туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, работа в группе, выполнение практических заданий.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

1. Ассоциация Туроператоров России (АТОР) как общественная деятельность
2. Государственные органы, регулирующие деятельность в сфере туризма
3. Правовые основы стандартизации в сфере туризма
4. Деятельность Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
5. Деятельность Федеральной таможенной службы
6. Деятельность управления по вопросам миграции
7. Деятельность Министерства иностранных дел
8. Деятельность Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору
9. Субъекты гражданских правоотношений в туризме
10. Организационно-правовые формы юридических лиц, осуществляющих деятельность в сфере туризма
11. Регистрация туристской фирмы.
12. Процедура образования фирмы-туроператора

13. Процедура образования фирмы-турагента
14. Условия осуществления организацией туроператорской деятельности
15. Условия осуществления организацией турагентской деятельности
16. Единый федеральный реестр туроператоров
17. Правовые основы стандартизации в сфере туризма
18. Объекты сертификации в сфере туризма
19. Порядок проведения сертификации туристских услуг

Реферат рассматривается как конечный продукт, получаемый в результате выполнения исследовательского задания, позволяющий оценить умения студента самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения исследовательской задачи, ориентироваться в информационном пространстве; уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Студенту предлагается из представленного списка тематики рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку согласно графику зачетов, установленного преподавателей в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем реферата 15-20 стр. Оригинальность текста составляет не менее 50%.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Александрова, А. Ю., Международный туризм : учебник / А. Ю. Александрова. — Москва : КноРус, 2020. — 459 с. — ISBN 978-5-406-00850-8. — URL: <https://book.ru/book/934248> (дата обращения: 14.11.2024). — Текст : электронный.

2. Черкасова, Н. Г. Охрана труда. Нормативные правовые акты по охране труда : учебное пособие : в 2 частях / Н. Г. Черкасова. — Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2020 — Часть 2— 2020. — 250 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/165912> (дата обращения: 30.09.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. 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: 30.09.2024)

7.2 *Дополнительная литература*

1. Колочева, В. В. Документационное обеспечение управленческой деятельности. Сервис и туризм : учебное пособие / В. В. Колочева. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2020. - 72 с. - ISBN 978-5-7782-4311-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869437>(дата обращения: 30.09.2024)

2. Косаренко, Н. Н., Актуальные вопросы публично-правового регулирования экономических отношений в Российской Федерации : сборник статей / Н. Н. Косаренко. — Москва : Русайнс, 2022. — 252 с. — ISBN 978-5-4365-9529-0. — URL: <https://book.ru/book/944745> (дата обращения: 08.09.2023). — Текст : электронный.

3. Косолапов, А. Б., Организация туристской деятельности : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. — 304 с. — ISBN 978-5-406-08510-3. — URL: <https://book.ru/book/940140> (дата обращения: 14.11.2024). — Текст : электронный.

4. Развитие туризма в Приморском крае : учебное пособие : в 4 книгах / составитель Т. Г. Стреленко , под редакцией Г. А. Гомилевской. — Владивосток : ВГУЭС, 2021 — Книга 4— 2021. — 587 с. — ISBN 978-5-9736-0628-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/250382> (дата обращения: 30.09.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):*

1. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
2. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
3. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
4. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Программное обеспечение:

- Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Международный туристский и гостиничный бизнес

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-6 : Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1к : Сопоставляет профессиональную ситуацию с требуемой нормативно-правовой базой
		ОПК-6.2к : Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-6 «Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-6.1к : Сопоставляет профессиональную ситуацию с требуемой нормативно-правовой базой	РД1	Знание	нормативные документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий	правильно определяет необходимость использования нормативных документов, регламентирующих деятельность туристских предприятий
	РД1	Умение	применять нормативно-правовую базу в соответствии с профессиональной ситуацией	соблюдать основные требования, предъявляемые законодательством к оформлению документов, необходимых для процесса организации туристской деятельности;
	РД1	Навык	пользования правовыми информационными и консультационными системами	использует при разработке продукта правовые информационные и консультационные системы
ОПК-6.2к : Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг	РД2	Знание	законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права необходимые для организации профессиональной туристской деятельности;	верно ссылается на нормативно-правовые документы, зафиксированные законодательством Российской Федерации, а также нормами международного права

РД2	Умение	обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации при осуществлении профессиональной деятельности	правильно определяет необходимость использования нормативно-правовых документов при осуществлении профессиональной деятельности
РД2	Навык	навыками работы и составления документов, с учетом норм законодательства РФ и норм международного права.	верно адаптировать и модифицировать модели принятия управленческих решений с учетом требований законодательства РФ

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : нормативные документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий	1.3. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ	Дискуссия	Тест
РД1	Умение : применять нормативно-правовую базу в соответствии с профессиональной ситуацией	1.3. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Тест
		1.4. Туристские формальности	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Дискуссия	Тест
РД1	Навык : пользования правовыми информационными и консультационными системами	1.3. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ	Кейс-задача	Тест
		1.4. Туристские формальности	Кейс-задача	Тест
РД2	Знание : законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права необходимые для организации профессиональной туристской деятельности;	1.1. Общие вопросы правового регулирования сферы туризма	Дискуссия	Тест
		1.2. Система государственного регулирования туристской деятельности	Дискуссия	Тест
		1.3. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ	Дискуссия	Тест
РД2	Умение : обеспечивать соблюдение законодательства Российской Федерации при осуществлении профессиональной деятельности	1.1. Общие вопросы правового регулирования сферы туризма	Дискуссия	Тест

	льности	1.4. Туристские формальности	Дискуссия	Тест
РД2	Навык : навыками работы и составления документов, с учетом норм законодательства РФ и норм международного права.	1.4. Туристские формальности	Кейс-задача	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство					
	Дискуссия	Кейс-задачи	Тестирование	Реферат	Деловая игра	Итого
Лекции	15	5	5	5		30
Практические занятия	15	5	5	5	5	35
Самостоятельная работа				10	5	15
Промежуточная аттестация			20			20
Итого	30	10	30	20	10	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Дискуссия

1. Туристические операторы: сущность, функции.
2. Классификация туроператоров (по форме собственности, по виду деятельности).
3. Инициативные и рецептивные туроператоры.
4. Аутгоинговые, инкаминговые, инсайд-туроператоры.
5. Профиль работы туристического оператора.
6. Туристические агенты: сущность, задачи, формы.
7. Современные разновидности агентских сетей: прямая, презентативная, совмещенная.
8. Современные стратегии создания агентских сетей.
9. Способы стимулирования деятельности турагентов.
10. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии в РФ.
11. Специальные нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ.
12. Сегментирование туристического рынка по экономическому принципу и на принципах количественного предпочтения туристов
13. Сегментирование туристического рынка по возрастному принципу, по принципам туристических предпочтений.
14. Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды туристического рынка.
15. Основные типы конкурентного поведения на туристическом рынке.
16. Позиционирование туров и туроператоров: подходы, уровни позиционирования.
17. Схемы работы туристического оператора по реализации и организации туров.
18. Идентификация поставщиков туристических услуг и оформление договорной базы тура.
19. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
20. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии.
21. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний.
22. Договор чартерной перевозки.
23. Схемы взаимоотношений туроператора и железнодорожных компаний.
24. Схемы взаимодействия современных туроператоров и судовладельцев.
25. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий.
26. Взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании.
27. Взаимоотношения туроператора и страховой компании.
28. Обеспечение визовой поддержки российских и иностранных туристов отечественными туроператорами.
29. Виза: сущность, виды. Особенности оформления визы.
30. Процедура ценообразования в туроперейтинге.
31. Методы ценообразования и виды цен в туризме.
32. Ассортимент туроператора: особенности, формы.
33. Инструменты продвижения туристического продукта на рынок.
34. Туристическая реклама: функции, носители.
35. PR-акции как инструмент продвижения туров.
36. Стимулирование потребителей в туроперейтинге.
37. Разработка учредительных документов и регистрация туристической фирмы.
38. Порядок ликвидации туристической фирмы.
39. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами персонала турфирмы.
40. Правила эффективной работы с клиентами персонала турфирмы.
41. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия.
42. Рассмотрение претензий и жалоб.
43. Защита прав туриста и интересов фирмы.
44. Сущность и основные принципы инноваций в туризме.

45. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций.
 46. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.
 47. Цель и значимость туристских формальностей в организации туристского обслуживания.
 48. Паспортные формальности. Таможенные формальности: степень ответственности сторон, нормативные документы.

Краткие методические указания

Вопросы для дискуссии позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	30	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил в сестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	24	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	18	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	6	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

5.2 деловая игра

Пример правовой ситуации для проведения кейса:

№1. В кейсе имитируется процедура проведения общего собрания учредителей юридического лица – турагента/туроператора с целью подготовки комплекта документов для регистрации турфирмы.

Роли: Учредители, оценщик, юрисконсульт.

Ожидаемый результат: Проведение общего собрания учредителей, подготовка комплекта документов для регистрации юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере сервиса или туризма.

№2. В кейсе имитируется процедура подготовки ответа на претензию потребителя, которому была оказана некачественная услуга по договору реализации турпродукта

Роли: заказчик услуги, представитель туроператора, представитель турагента, юрисконсульт.

Ожидаемый результат: составление письменной претензии потребителем, подготовка письменного ответа на претензию потребителя, с соблюдением условий о сроках подачи претензии, срока ее рассмотрения, существа спора.

Краткие методические указания

Деловая игра позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо выполнить задание аудиторна, учитывая условия.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
--------	-------	----------

5	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил в сестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	8	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне : в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	4	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

5.3 Примеры тестовых заданий

1. Укажите, какие правоотношения регулирует Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ.

- а) отношения, возникающие при реализации прав граждан РФ не отдых;
- б) отношения, возникающие при реализации прав иностранных граждан и лиц без гражданства на свободу передвижения;
- в) отношения, возникающие при реализации прав граждан иностранных государств на защиту своих прав посредством обращения в международные организации;

1. Какое из перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

- а. содействие туристской деятельности;
- б. постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- в. создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;
- г. определение приоритетных направлений туристской деятельности;
- д. формирование представления о РФ как стране, благоприятной для туризма;
- е. поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

2. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

- а. из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;
- б. из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;
- в. из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;
- г. из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам туризма;
- д. из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и зарубежом;
- е. из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

3. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

- а. туристской деятельностью;
- б. путешествием;
- в. полонничеством;

- г. туризмом;
- д. отпуском;
- е. отдыхом.

4. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

- а. деятельностью турфирм;
- б. досуговой деятельностью;
- в. организацией путешествий;
- г. организацией отдыха;
- д. туристической деятельностью;
- е. предпринимательством.

5. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов – переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, называются:

- а. туристским сервисом;
- б. сферой обслуживания;
- в. социально – культурным комплексом;
- г. туристским продуктом;
- д. гостинично – туристским предприятием;
- е. туром.

6. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки, называется:

- а. путешественником;
- б. пилигримом;
- в. экскурсантом;
- г. туристом;
- д. иностранцем;
- е. апатридом.

7. Право на тур, предназначенное для реализации туристу, называется:

- а. туристским продуктом;
- б. правом на путешествие;
- в. туристским товаром;
- г. туристской путевкой;
- д. реальной возможностью на путешествие;
- е. продвижением тура.

8. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов – переводчиков, называется:

- а. комплексом туристских услуг;
- б. туристским сервисом;
- в. социально – культурным обслуживанием;
- г. туристским продуктом;
- д. туристско – гостиничным комплексом;
- е. туристской индустрией.

9. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется:

- а. туристским ваучером;
- б. памяткой туриста;

- в. квитанцией об оплате услуг;
- г. туристским маршрутом;
- д. туристское требование.

10. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, называется:

- а. исполнением туристского заказа;
- б. туроператорской деятельностью;
- в. турагентской деятельностью;
- г. деятельностью турфирм;
- д. торговлей турами;
- е. продвижением турпродукта.

11. Турист имеет следующие права, за исключением одного пункта. Какого?

- а. на информацию о путешествии;
- б. на свободу передвижения и доступ к туристским услугам;
- в. на беспрепятственное и полное удовлетворение своих потребностей;
- г. на личную безопасность, сохранность имущества и медицинскую помощь;
- д. возмещение убытков и компенсацию морального вреда;
- е. содействие органов власти места временного путешествия и доступ к средствам связи.

12. Договор страхования гражданской ответственности туроператора включает следующие пункты (положения) за исключением одного:

- а. объект страхования и страховой случай;
- б. объяснения свидетелей по поводу наступления страхового случая;
- в. размер страховой суммы, срок действия договора, порядок и сроки уплаты страховой премии;
- г. порядок и срок уведомления туристом о наступлении страхового случая и подачи заявления о выплате страхового возмещения;
- д. перечень документов, которые должен представить турист в обоснование своих требований;
- е. последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств субъектами страхования.

13. Органом стандартизации в РФ является:

- а. Федеральная служба по техническому регулированию и метрологии;
- б. Федеральная служба по стандартизации и сертификации;
- в. Федеральная служба контроля за стандартами;
- г. Федеральная служба надзора за техническими условиями;
- д. Государственный комитет по статистике;
- е. Министерство науки и технологий.

14. Сертификация - это...:

- а. Совокупность правил выполнения работ по сертификации;
- б. Совокупность правил функционирования системы сертификации в целом;
- в. Официальное признание органом по аккредитации соответствия качества;
- г. Форма подтверждения соответствия определенных объектов требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договоров, осуществляемая национальным органом по сертификации;
- д. Прямое или косвенное соблюдение требований, предъявляемых к объекту;
- е. Документальное удостоверение соответствия продукции требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договора.

15. Обязательными условиями договора являются все перечисленные ниже пункты, кроме одного. Какого?

- а. Наименование сторон;
- б. Предмет договора;
- в. Цена договора;

- г. Срок исполнения договора;
- д. Место исполнения договора;
- е. Гарантийный срок или срок годности.

16. Какими судами рассматриваются экономические споры между хозяйственными субъектами в сфере туризма?

- а. судами общей юрисдикции;
- б. гражданскими судами;
- в. административными судами;
- г. судами присяжных;
- д. мировыми судьями;
- е. арбитражными судами.

17. Все правоотношения в туризме должны оформляться договором. Договор-это:

- а. то же самое, что и соглашение;
- б. правоотношение, оформленное письменно;
- в. двух и более стороннее соглашение;
- г. все то, что порождает правоотношения между субъектами;
- д. условия, по которым стороны пришли к общему согласию;
- е. нотариально заверенный документ о совместных действиях.

18. Договоры могут заключаться в следующих формах (за исключением одной из перечисленных):

- а. в устной форме;
- б. в простой письменной форме;
- в. в письменной, нотариально заверенной форме;
- г. в письменной форме с государственной регистрацией;
- д. в устной, нотариально заверенной форме с государственной регистрацией;
- е. в конклюдентной форме.)

19. В туризме наиболее распространенными являются: агентский договор, договор поручения, договор комиссии, договор возмездного оказания услуг, аренды, страхования, перевозки, купли-продажи, франчайзинга и некоторые другие. Что такое договор купли-продажи?

- а. это договор, согласно которому одна сторона передает другой стороне за плату имущество во временное пользование;
- б. это договор, согласно которому, одна сторона (продавец) передает другой стороне (покупателю) определенный товар за определенную плату в вечное владение, пользование и распоряжение;
- в. это договор, разрешающий одному лицу продавать товары другим лицам за плату;
- г. это договор, согласно которому разрешена торговля товарами в определенном месте по определенным правилам;
- д. это договор, согласно которому товар переходит из рук в руки за деньги;
- е. это договор оптовой продажи товаров.

21. Договор поручения – это:

- а. договор, при котором одна сторона (турагент) обязуется совершать от имени и за счет другой стороны (туроператора) определенные юридические действия, например, заключать договор с туристом и др.;
- б. договор, при котором одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет комитента;
- в. договор, согласно которого одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершить по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала (туроператора) либо от имени и за счет принципала;
- г. договор, согласно которому одна сторона (правообладатель) передает за плату на определенный срок другой стороне (приобретателю права) исключительные права на

Товарный знак, Фирменное наименование, Торговую марку;

д. договор, согласно которому одна сторона (страховщик) обязуется выплачивать другой стороне (страхователю) страховую выплату при наступлении страхового случая, а страхователь обязуется за это страховую премию или взносы;

е. договор, согласно которому одна сторона (поручитель) поручается за другую сторону (должника) перед третьей стороной (кредитором) за определенную выплату должником своего долга кредитору.

22. Международная гостиничная Конвенция (1979 г.) дает определение применяемых терминов. Ваучер – это:

а. контракт, по которому владелец гостиницы обязуется предоставить услуги клиенту туристического агента;

б. прейскурант цен на услуги, предоставляемые гостиницей;

в. коммерсант, в чьи обязанности входит бронирование номеров, билетов и т. п.;

г. документ, выпускаемый туристским агентом, в соответствии с которым тур-агент принимает на себя обязанности оплатить владельцу гостиницы услуги (в соответствии с указанными в нем видами и ценой), предоставленные клиенту тур-агента;

д. средство размещения, входящее в МГА;

е. контракт по продаже услуг группе клиентов.

23. Туристские формальности - это:

а. правила, условия и действия, необходимые с точки зрения законности и установленного в государстве порядка, обязательно соблюдаемые при организации, оформлении и производстве международного культурного обмена и туризма;

б. правила пересечения государственной границы;

в. препоны в таможенном производстве;

г. условия валютно-денежного оборота;

д. манера официального поведения в обществе;

е. правила, которые должен соблюдать иностранец в зарубежной стране с точки зрения местной власти, традиций и обычаев местного населения.

24. «Гаагская декларация по туризму» (1989г.) сформировала принципы межгосударственного сотрудничества в сфере туризма и связанной с ней социально-культурного сервиса (все пункты, кроме одного):

а. упрощение пограничных и визовых формальностей;

б. упрощение таможенных и валютных формальностей;

в. всестороннее обеспечение безопасности туристов;

г. отмена паспортного контроля;

д. создание надежной инфраструктуры приема иностранных граждан;

е. комплексное планирование туризма на основе концепции «поддерживаемого развития».

25. «Манильская декларация» по мировому туризму (1980г.) провозгласила приоритет духовных ценностей в международном туризме и культурном обмене. При этом к духовным ценностям отнесены следующие (кроме пункты, кроме одного):

а. полное и гармоничное развитие человеческой личности;

б. возрастание роли познания и воспитания людей;

в. равенство прав народов в определении своей судьбы;

г. освобождение человека, уважение его достоинства и индивидуальности;

д. изучение самобытности культур и уважение моральных ценностей народов;

е. приоритет западной культуры над восточной, азиатской и африканской.

26. «Хартия туризма» (1985г.) подчеркнула право каждого человека на доступ к культурным ценностям и отметила следующие обязанности государств в этой сфере (все пункты, кроме одного):

а. разрабатывать и проводить политику, направленную на обеспечение гармоничного развития человека;

б. воспитывать чувства превосходства своей страны над другими странами и

народами;

- в. расширять внутренний и международный туризм;
- г. заниматься организацией культурного отдыха;
- д. привлекать к туризму и культуре все слои населения, особенно молодежь, лиц престарелого возраста, инвалидов;
- е. повышать доступность культурно-исторических ценностей.

27. «Кодекс туриста» (1985г.) определил общие права и обязанности иностранцев в стране посещения с культурными или туристическими целями. Например, следующие (все пункты, кроме одного):

- а. получение объективной информации об условиях пребывания в зарубежной стране;
- б. соблюдение правил собственной безопасности и безопасности имущества;
- в. не поддаваться на проявление приятельских отношений местного населения, давать отпор их дружелюбности;
- г. изучение правил доступа к культурным ценностям и историческим памятникам;
- д. ознакомление с правилами бытового обслуживания и соблюдения личной и общественной гигиены;
- е. обязанность уважать установленный политический, культурный, социальный, моральный и религиозный порядок в стране пребывания.
- г) отношения, определяющие порядок нерационального использования туристских ресурсов.

2. Экстренная помощь – это:

- а) действия туроператора по организации перевозки туриста из страны временного пребывания в соответствии с Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае неисполнения турагентом своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением деятельности;
- б) действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания, осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма в соответствии с Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением деятельности;
- в) действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания, осуществляемые уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением деятельности;
- г) действия по организации перевозки туриста из страны временного пребывания, осуществляемые уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в случае неисполнения турагентом своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением деятельности.

3. Расположите нормативные акты в порядке иерархичности от акта с большей силой к акту с меньшей силой. Равные по силе нормативные правовые акты расположить на одном уровне.

- а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ;
- б) Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть 2;
- в) Постановление Правительства Российской Федерации №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- г) Постановление Администрации Приморского края № 396-па «Об утверждении Государственной программы Приморского края «О развитии туризма в Приморском крае» на 2013-2020гг.;
- д) Приказ Федерального Агентства по туризму № 204-Пр/13 от 11.07.2013г. «Об утверждении формы решения об оказании экстренной помощи туристу (туристам)»;

е) Положение о Федеральном Агентстве по туризму (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2004г. № 901);

ж) Закон Приморского края «О туризме и туристской деятельности на территории Приморского края» № 355-КЗ.

4. Для императивного метода регулирования характерны следующие черты:

а) равноправие субъектов правоотношений;

б) одной из сторон правоотношений является государственный орган с властными полномочиями;

в) преобладание дозволений при выборе способа правового регулирования;

г) наличие большого количества запретов и предписаний при регулировании правоотношений;

д) предусмотрена возможность применения подсудности по договоренности сторон при разрешении спора;

е) широкая свобода изъявления воли сторон при заключении договора;

ж) жесткая регламентация общественных отношений государством.

5. К правовым средствам, с помощью которых осуществляется упорядочение общественных отношений относятся:

а) юридическая ответственность, дозволение, органы государственной власти;

б) субъективные права, диспозитивное регулирование, судебное решение;

в) правовые поощрения, нормы права, юридические обязанности;

г) правовые ограничения, действие закона во времени, императивное регулирование.

6. Выберите из ряда предложенных условий, те которые позволяют заниматься туроператорской деятельностью в сфере внутреннего туризма.

а) наличие статуса индивидуального предпринимателя или юридического лица у туроператора;

б) регистрация туроператора в органах государственной власти в качестве некоммерческого юридического лица;

в) наличие финансового обеспечения в виде банковской гарантии исполнения обязательств по договору по реализации туристского продукта;

г) членство туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;

д) регистрация в территориальном отделе Федеральной налоговой службе РФ в качестве непубличного акционерного общества;

е) наличие реестрового номера, свидетельствующего о включении в реестр туроператоров;

ж) отсутствие дисквалификации Главного бухгалтера туроператора по состоянию на день, предшествующий дню подачи документов для внесения сведений о туроператоре в реестр;

з) наличие у туроператора фонда персональной ответственности.

7. Перечислите случаи исключения туроператора из реестра туроператоров:

а) предоставление недостоверной информации в отношении Директора туроператора о наличии у него неоплаченных штрафов в сфере дорожного движения;

б) истечение срока договора о реализации туристского продукта;

в) банкротство туроператора;

г) заключение одновременно трех договоров страхования риска неисполнения договора о реализации туристского продукта;

8. Статьей 19.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусмотрено осуществление государственный надзор за деятельностью туроператоров в соответствии с Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Как называется такая конструкция, когда один закон предусматривает применение другого закона?

а) отсылка;

б) инкорпорация;

- в) прямое указание закона;
- г) имплементация.

9. Общий максимальный срок проведения государственным органом проверки на соблюдение законодательства туроператором/турагентом составляет:

- а) 30 рабочих дней;
- б) 20 рабочих дней;
- в) 15 календарных дней;
- г) 10 календарных дней.

10. Перечислите виды проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

- а) документарная;
- б) плановая;
- в) выездная;
- г) обязательная.

Краткие методические указания

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является один или несколько вариантов ответов. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа выбрать один или несколько вариантов ответов. Также присутствуют задание на сравнение и вопросы, в которых необходимо вписать правильное слово. На выполнение теста отводится ограниченное время.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	30	количество верных ответов составляет более 90% от общего числа тестовых заданий
4	24	количество верных ответов составляет от 75% до 89% от общего числа тестовых заданий
3	18	количество верных ответов составляет от 60% до 74% от общего числа тестовых заданий
2	12	количество верных ответов составляет менее от 40 до 49% от общего числа тестовых заданий
1	6	количество верных ответов составляет менее 40%

5.4 Задания для решения кейс-задачи

Решить задачу, используя план решения:

1. определить под действие, какого нормативно-правового акта подпадают указанные события;

2. определить, под какую статью СК РФ описанные действия;

3. Правильно подобрав статьи, ссылаясь на них, дать аргументированный ответ на вопросы, поставленные в задаче. При этом ее следует также копировать статью нормативно-правовых актов без их последующей оценки. Это не является решением задачи по праву. Решение любой задачи по праву подразумевает развернутый, полный ответ на поставленный вопрос со ссылкой на нормативно-правовой акт с его последующим анализом. Также решение задачи должно содержать вывод.

Задача 1 Симонов был переведен на другую должность в связи с реорганизацией предприятия. Права ли администрация, назначая ему при переводе испытательный срок, мотивируя это отличием в профиле работы? Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ.

Задача 2 Студент 4-го курса был принят на работу менеджером сроком на 1 год. Считая, что его работа является постоянной как по характеру, так и по условиям, студент обратился к администрации, чтобы договор переписали, назначив срок его действия неограниченным. Администрация, рассмотрев заявление, отказала студенту в удовлетворении требований, ссылаясь на то, что трудовой договор уже подписан и изменения невозможны. Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ, как действительно должна поступить администрация?

Задача 3 В связи с реконструкцией города производственные помещения гостиницы

подлежали сносу. Взамен гостиница получила другое помещение в поселке, находящемся в 15 км от города. Между городом и поселком имеется регулярное железнодорожное и автобусное сообщение. После перевода гостиницы в другую местность часть работников отказалась от продолжения работы.

1. Дайте определение перевода на другую работу и его отличие от перемещения.
2. Каков порядок перевода работников на работу в другую местность?
3. Вправе ли администрация обязать работников перейти на работу в другую местность при переводе из одного населенного пункта в другой предприятия, с которым они состоят в трудовых отношениях?
4. Как должна поступить администрация с работниками, отказавшимися от продолжения работы после ее перевода из города в поселок?
5. Какие компенсации в этом случае должны быть выплачены работниками при увольнении?

Задача 4 Хитрова была принята с 5 января на временную работу сроком на 4 месяца для замены Евсеевой, которая ушла в отпуск по беременности и родам. После окончания этого отпуска Евсеева получила дополнительно 6-месячный отпуск по уходу за ребенком. В общей сложности Хитрова заменяла Евсееву непрерывно 10 месяцев. По возвращении Евсеевой на работу Хитрова была уволена без выплаты компенсации за отпуск. На ее вопрос по этому поводу работодатель ответил, что отпуск положен за 11 отработанных месяцев. Правильно ли работодатель отказал Хитровой в выплате компенсации за отпуск? Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ.

Задача 5 С 10 августа на работу с испытательным сроком были зачислены главный бухгалтер, менеджер, экскурсовод и шофер. В приказе о зачислении на работу главного бухгалтера администрация оговорила, что результаты испытания будут определены после сдачи им баланса за 4-й квартал, о чем он был предупрежден под расписку до начала работы. Остальным работникам администрация определила срок испытания 3 месяца. Менеджер в течение 17 - 24 августа имел больничный лист. В связи с неудовлетворительными результатами испытаний экскурсовод была уволена через шесть дней после начала работы, а главный бухгалтер - с 21 октября. Правильно ли, по условиям задачи, работодатель каждому сотруднику определил срок испытания при приеме на работу? Когда истекает срок испытания у менеджера с учетом времени его болезни? Имел ли право работодатель уволить экскурсовода до истечения срока испытания? Выплачивается ли пособие по временной нетрудоспособности при болезни в период испытания? Дайте ответ, ссылаясь на нужные статьи ТК РФ.

Задача 6. Работник написал заявление с просьбой уволить его 9 апреля. Датой написания заявления он поставил 1 апреля и подал заявление работодателю 1 апреля. Работодатель взял заявление у сотрудника, сказав, что позже он ознакомится с ним, и дальше все вопросы, связанные с увольнением сотрудник должен решать только в отделе кадров. Когда сотрудник ушел, работодатель повнимательнее прочитал заявление и написал на нем резолюцию для отдела кадров: «Уволить 15 апреля».

1. Разъясните сотруднику, что он сделал правильно, что - нет, и как нужно поступать в подобной ситуации.

2. Разъясните работодателю, что он сделал правильно, что - нет, и как нужно поступать в подобной ситуации правильно. Все написанное подтвердите ссылкой на статьи!

Задача 7. Работник 3 апреля подал заявление об увольнении по собственному желанию с 10 апреля. Работодатель отказал сотруднику в увольнении 10 апреля, сославшись на то, что тот должен отработать 14 дней. Работник настаивал на увольнении именно 10 апреля, заявив, что все равно 11 апреля он уже на работу не придет, т.к. с этого числа будет находится за границей. Так и получилось: 11 апреля сотрудник на работу не вышел, а 12 апреля он позвонил работодателю и попросил, чтобы тот выслал ему трудовую книжку по почте.

1. Разъясните, ссылаясь на статьи ТК РФ, какие законные варианты поведения в изложенной ситуации есть у работодателя.

2. Разъясните сотруднику, ссылаясь на статьи ТК РФ, что он сделал правильно, что - нет, и как нужно поступать в подобной ситуации.

Задача 8. Работник подает заявление, в котором не указывает дату увольнения, а только дату написания заявления. Дайте совет работодателю, сославшись на статьи ТК РФ: как ему правильнее действовать в подобной ситуации, если работник поступил так специально и теперь следит за действиями работодателя, чтобы в случае ошибки работодателя подать на него жалобу в суд и выиграть дело.

Задача 9. Сотрудник Петров 14 апреля (пятница) не пришел на работу. А с понедельника у него начинался ежегодный оплачиваемый отпуск. Сначала (14 апреля) в первой половине дня все думали, что Петров просто опаздывает и вот-вот придет, а во второй половине дня о нем просто забыли. В понедельник (17 апреля) после выяснений, работодатель узнал, что в пятницу Петров самовольно так и не вышел на работу, а в субботу уехал в другую местность на отдых. 18 апреля (вторник) работодатель издал приказ об увольнении Петрова за прогул. В это же день об этом была внесена запись в трудовую книжку Петрова, которая немедленно была отправлена ему по почте заказным письмом. Сославшись на статьи ТК РФ, дайте подробную оценку действиям работодателя

Краткие методические указания

Решение кейс-задач позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо выполнить задание письменно, учитывая условия задачи.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил в сестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	8	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне : в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	4	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.