ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01599C4E006CAFEEB8421B9F432AFF986
Владелец: Керимова Лада Алиевна
Действителен: с 15.12.2022 до 15.03.2024

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

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

ФГОС* Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам *ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях* *ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях* *ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.* *ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.* *ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.* *ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.* *ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.*

***Примечание:** Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2. Описание шкал оценивания.

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования определены в соответствии с основной профессиональной образовательной программой.

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится

шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	**Шкала оценивания**
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой теоретических знаний, владеет некоторыми умениями анализа и решения типовых практических задач, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения практических задач, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в соответствующей области знаний, необходимые для решения конкретных практических задач высокого уровня сложности; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия решений.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

3.1. Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа / докладов на коллоквиуме сообщений и т.п.:

1. Экономическое содержание предпринимательства.
2. Организационные формы предпринимательства.
3. История возникновения и современное состояние гостиничной отрасли в мире, в России.
4. Основы экономики гостиничной сферы и туризма.
5. Экономические основы государственного регулирования предпринимательства.
6. Организационные основы государственного регулирования предпринимательства.
7. Основы инновационного предпринимательства.

8. Инвестиционные стратегии предприятий гостиничной сферы и туризма.
9. Стратегия управления предпринимательским риском.
10. Понятие о частно-государственном предпринимательстве.
11. Среднее и малое предпринимательство.
12. Современные методы стимулирования труда на предприятиях гостиничной сферы и туризма
13. Особенности налогообложения гостиничных предприятий и предприятий сферы туризма.
14. Особенности страхования в сервисной и туристской деятельности.
15. Основы рыночного ценообразования на гостиничные услуги и услуги в сфере туризма.
16. Ответственность предпринимателей в гостиничном бизнесе и туризме.
17. Предпринимательские и хозяйственные риски в гостиничном бизнесе, туризме и управление ими.
18. Сущность и классификация налогов в России, особенности налогообложения вгостиничной сфере и туризме.
19. Затраты гостиничного производства.
20. Принципы, стратегия и методы ценообразования в гостиничной сфере и туризме.
21. Проявление глобализации в индустрии гостеприимства.
22. Прогнозы ВТО по экономическим показателям развития гостиничной сферы в будущем.
23. Экономическая сущность сетевого и франчайзингового предпринимательства в гостиничном бизнесе и туризме

3.2. Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

1. Когда был принят Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»? Когда в Закон были внесены последние изменения?

2. Сформулируйте цель принятия Закона.

3. Перечислите последствия отмены лицензирования туристкой деятельности в РФ.

4. Какие три вида договоров составляют основу осуществления туристской деятельности?

5. Назовите виды финансового обеспечения.

6. Назовите размеры финансовых гарантий при осуществлении туроператорской деятельности

в сфере въездного туризма;

в сфере выездного туризма;

в сфере внутреннего туризма;

для туроператора осуществляющего деятельность по нескольким направлениям; для юридического лица, зарегистрированного для осуществления туроператорской деятельности.

7. Перечислите условия осуществления турагентской деятельности.

8. Назовите обязательные условия, которые должны быть включены в договор о реализации туристских услуг.

9. Перечислите документы, необходимые для совершения путешествия внутри Российской Федерации.

10. Перечислите документы, необходимые для совершения путешествия с выездом за пределы Российской Федерации.

11. При каких условиях турист может потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта и возврата уплаченных денежных средств.

12. При каких условиях туристская фирма (туроператор или турагент) может потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта?

13. Дайте определение понятий: «страховщик», «страхователь», «застрахованное лицо», «страховой взнос», «страховая премия», «страховая сумма».

14. Назовите виды страхования, применяемые в туризме.

15. Что такое страховой полис? На каком языке он оформляется?

16. В чем различие между «возвратной системой страхования» и системой «люкс»?

3.3. Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1.

Друзья москвича Ильи Семенова, живущие в г. Омске, обратились к нему с просьбой показать город их дальнему родственнику, не знакомому Илье. Семенов с готовностью согласился и подготовил для родственника своих друзей занимательную экскурсию по знаковым местам столицы. Гость остался очень доволен и по окончании прогулки вручил Семенову 4000 рублей в качестве вознаграждения за экскурсию. Илья, обрадованный подобной возможностью заработка, и обладающий большим количеством иногородних друзей, стал периодически организовывать такие экскурсии для их родственников и знакомых.

Присутствуют ли в деятельности Ильи Семенова признаки предпринимательской деятельности? Можно ли считать его индивидуальным предпринимателем, оказывающим экскурсионные услуги?

Задание 2.

Семья Петровых приобрела тур в одну из европейских стран. В аэропорту туристам не был обеспечен трансферт, и семье Петровых пришлось добираться до отеля, находящегося на отдаленном расстоянии от аэропорта, на такси. По возвращении домой указанные лица обратились в турфирму с претензией, в которой просили возместить понесенные ими расходы на оплату дороги до отеля, а также моральный вред, причиненный им в связи с непредоставлением туристского автобуса, указанного в договоре, дополнительными финансовыми потерями и стрессовым состоянием.

Правомерны ли требования семьи Петровых?

Задание 3.

Ковалев приобрел у туроператора «Виктория-тур» путевку на проведение шоп-тура по маршруту «Австрия-Венгрия». Полагая, что турфирма ненадлежащее выполнила свои обязательства, по возвращении из поездки Ковалев обратился в суд. Как было выяснено по обстоятельствам дела, при покупке путевки истцу была предоставлена информация о том, что фирма принимает на себя обязанности по таможенному оформлению груза при условии дополнительной оплаты в сумме 4,5 доллара США за 1 кг груза. Истец по квитанции передал приобретенный во время тура товар в количестве 136 кг Николаевой – переводчику-гиду туристической группы, представителю фирмы «Виктория-Тур», которая от своего имени должна была оформить доставку товара в Россию, оплатив услуги фирмы. Однако при возвращении в Россию груз на сумму 9640 долларов США получен им не был. Полагая, что компания «Виктория–Тур», продавшая ему путевку на шоп-тур, должна нести ответственность за причиненный ущерб, истец просил взыскать его стоимость.

Исходя из определения тура, закрепленного Федеральным законом «Об основах туристской деятельности», положений Закона «О защите прав потребителей» определите, распространяется ли законодательство о защите прав потребителей на случаи, когда багаж включает вещи и ценности, предназначенные для продажи либо используемые гражданином-предпринимателем для предпринимательской деятельности?

Задание 4.

Граждане России Иван Подольцев, Юлия Астахова и Сергей Астафьев решили создать туроператора (в форме общества с ограниченной ответственностью), специализирующуюся на экстремальных турах, в том числе – в г. Припять – местонахождение Чернобыльской АЭС. Не обладая достаточными юридическими знаниями, они обратились за советом к юристу.

От имени юриста дайте Ивану, Юлии и Сергею консультацию о порядке создания их фирмы.

Задание 5.

Вавилонова С.И. хотела взять 1 или 2 дня в счет очередного отпуска, но администрация ей отказала, сославшись на то, что дробить ежегодный отдых нельзя. Вавилонова обратилась в юридическую консультацию с вопросом можно ли делить очередной отпуск и на какие части.

Что должен ответить юрист?

Задание 6.

Елена Петрова и Светлана Высоцкая приобрели в турагентстве путевки в Карловы Вары для отдыха и лечения. Однако впоследствии выяснилось, что программа медицинского обслуживания не соответствовала заявленной в договоре о реализации турпродукта, а обслуживание в ресторане санатория оказалось некачественным. Светлана и Елена решили потребовать возврата части стоимости тура.

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

Задание 7.

В турфирму «МИР», менеджером которой Вы являетесь, поступила претензия следующего содержания: 10 сентября 2015 года я, Петров С.М. приобрел в турфирме «Мир», расположенной по адресу Екатеринбург, ул. Тимирязева, 22, туристскую поездку в Таиланд. Со мной был заключен договор № 2211 (копия прилагается). За поездку в соответствии и указанным договором я заплатил 48 000 рублей. Поездка состоялась в установленные сроки.

Сначала все было хорошо. Меня встретили и заселили в отеле. Но с наступлением ночи счастье закончилось. Меня разбудили странные звуки. Когда я обратился к администрации отеля, они мне нахально заявили, что это падают спелые кокосы. Но я сам видел, как местные жители срывают плоды с пальмы, загоняя на нее обезьяну, привязанную на цепочку. В результате я не только не высыпался, но и пил молоко из незрелых кокосов! Как может обезьяна определить, созрели они или нет?!

Кроме того, менеджер турфирмы меня не предупредил о том, что нельзя трогать обезьян! Я всего лишь пытался сдернуть за хвост обезьяну, которая нагло лазила по кокосовой пальме, растущей около моего балкона. Мало того, что эта живность прокусила мне палец, так еще ее хозяин вызвал полицию.

Меня даже хотели оштрафовать – а за что?!

Требую компенсацию морального вреда за испорченный отдых и оплаты медицинского обследования, вдруг эта обезьяна меня чем-то заразила.

Сделайте анализ данной ситуации и ответьте на следующие вопросы:

1. Правомерны ли требования туриста и почему?
2. Какие шаги, скорее всего будут предприняты туристом, если турфирма проигнорирует его претензию?
3. Составьте ответ на претензию туриста.

Задание 8.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Туниса: «Я столкнулась с настоящим хамством со стороны персонала отеля: официанты в ресторане говорили только на английском или французском. По этой причине мне каждый раз приходилось объясняться с ними жестами. Во время одного из таких „разговоров„ я нечаянно опрокинула бутылку красного вина, чем безнадежно испортила свою одежду. Прошу возместить мне стоимость платья ($1500) и бутылки марочного вина ($50)».

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

Задание 9.

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

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

Задание 10.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Турции: «Моя подруга уехала отдыхать раньше меня и так расписывала местные красоты, что я тоже решила поехать.

Заказав тур с проживанием в том же отеле, потребовала предоставить мне номер лучше, но не дороже, чем у подруги. Однако, обмерив по приезду ее комнату, обнаружила, что моя на 20 см. уже! Требую произвести перерасчет стоимости номера и возместить причиненный моральный вред» Дайте правовую оценку данной ситуации. Составьте письменный ответ на претензию клиентки.

Задание 11.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Египта: «В гостинице я отдала в стирку одежду. Когда же получила назад пакет с выстиранным бельем,

обнаружила в нем чужие мужские шорты, записку с благодарностями от имени администрации и конфеты-леденцы. Мой жених устроил скандал. Кто теперь вернет мне доброе имя? Требую компенсировать причиненный мне моральный вред»

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

Задание 12.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентов, вернувшихся из Португалии: «Мы купили морскую экскурсию, предполагавшую охоту на акул. Промотались в море 4 часа, промокли, продрогли, но акула так и не появилась. Просим возместить стоимость поездки и моральный ущерб за утрату здоровья»

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

Задание 13.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Болгарии: «Мне показалось, что полотенца в нашем номере никто не меняет. Сворачивают уже использованные и кладут на полку. А мы ведь их на пол кидаем… Чтобы проверить, пометила одно из них губной помадой. Так мне отель штраф выкатил за порчу имущества. Прошу возместить деньги за уплату штрафа!»

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

3.4. Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Практическая ситуация 1.

Волков – первоначальный собственник квартиры; Андреев – продавец квартиры Волкова; Борисов – первый покупатель квартиры Волкова; Горелов – второй покупатель квартиры Волкова.

По договору купли-продажи Андреев продал Борисову квартиру Волкова, которую он не имел права отчуждать.

Волков, узнав о совершенных сделках, обратился в суд с требованием о восстановлении нарушенного права.

Вопросы и задания:

При каких условиях Горелов может быть признан добросовестным приобретателем?

Какой способ судебной защиты для Волкова является надлежащим – виндикационный иск (ст. 302 ГК РФ) или реституционный иск (п. 2 ст. 166 ГК РФ)?

С каким требованием Волков вправе обратиться в суд за защитой нарушенного права?

3.5. Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1.

Проанализируйте главу 2 Конституции Российской Федерации и укажите виды прав и свобод и обязанностей человека и гражданина в сфере личной безопасности и частной жизни

Задание 2.

На основании анализа действующего законодательства сравните Конституционный Суд РФ и конституционный (уставный) суд субъекта РФ (по выбору студента) и заполните следующую таблицу:

№ п/п	Критерий	Конституционный Суд РФ	Конституционный (уставный) суд субъекта РФ (указать название субъекта)
1.	Состав суда		
2.	Полномочия суда		
3.	Принципы деятельности суда		
4.	Организация деятельности суда		
5.	Порядок рассмотрения дела в суде		

Задание 3.

Проанализировав Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-з «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» составьте схемы «Порядок государственной регистрации индивидуальных предпринимателей» и «Основания прекращения предпринимательской деятельности»

Задание 4.

Подберите в журнале «Бюллетень Верховного Суда РФ» или в любой справочно-правовой системе («КонсультантПлюс», «Гарант») 7 - 10 примеров из судебной практики (выдержку из решения, приговора, определения или постановления суда), которые отражают какой – либо принцип (-пы) налогового права. Выделите данный принцип и кратко раскройте его содержание применительно к найденному решению.

Задание 5.

Сравните текст Всеобщей декларации прав человека (10.12.1948) (по выбору студента) с положениями из Конституции Российской Федерации и выскажите свое мнение: соответствуют ли нормы Конституции нормам указанного международного акта?

Задание 6.

Проанализировав разъяснения Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» составьте заявление (претензию) о нарушении прав потребителя

3.6. Примерный перечень заданий для проектирования и моделирования различных компонентов профессиональной деятельности:

Задание 1.

Зайдите на сайт Государственного информационного ресурса «Справочник профессий» (https://shravochnik.rosmintrud.ru). На верхней панели зайдите в раздел «Справочник профессий», найдите опцию «Область профессиональных знаний». Впишите в таблицу по указанным областям соответствующие профессии, опишите их и укажите сферу их применения.

Область профессиональной деятельности	**Профессия**	**Описание профессии**	**Профессиональное образование и обучение**
Лесное хозяйство, охота	Егерь		
Юриспруденция	Секретарь судебного заседания		
Социальное обслуживание	Социальный работник		
Сельское хозяйство	Зоотехник		
Управленческая деятельность строительной фирмы	Менеджер		
Муниципальная служба	Специалист		
Органы внутренних дел	Участковый уполномоченный полиции		

Задание 2.

Составьте макеты документов, необходимых для регистрации юридических лиц:

А) кооператив

Б) учреждение

В) акционерное общество

Задание 3.

Ограничения и запреты, связанные с государственной и муниципальной службой, ограничивают общие конституционные права государственных и муниципальных служащих.

Какие конституционные права ограничивают перечисленные далее ограничения и запреты:

Ограничение, связанное со службой:

- непредставление установленных федеральным законом сведений или представления заведомо ложных сведений о доходах, об имуществе при поступлении на службу;

Запреты на государственной и муниципальной службе:

- заниматься предпринимательской деятельностью;

- допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в том числе в средствах массовой информации, в отношении государственных органов, должностных лиц государственных органов;

- создавать в государственных органах структуры политических партий, других общественных объединений.

Задание 4.

Укажите документы, которые необходимо предоставить работодателю для подтверждения уважительности причины отсутствия работника на работе.

Причина	**Документ, подтверждающий отсутствие на работе**
Временная нетрудоспособность	
Исполнение общественных или государственных обязанностей	
Сдача крови и ее компонентов, а также проведение связанного с этим медицинского обследования	
Чрезвычайные ситуации, повлекшие транспортные проблемы, например отмена или задержка рейса	
Заключение под стражей	
Приостановление работы из-за задержки выплаты заработной платы более чем на 15 дней (при уведомлении работодателя в письменной форме)	

Задание 5.

Подготовьте исковое заявление о взыскании невыплаченной заработной платы и компенсации морального вреда.

Задание 6. Представьте анализ на примере конкретного предприятия.

Подберите материал по теме «Осуществление коммерческой деятельности юридическим лицом или ИП» на примере работы конкретного типа предприятия. Данная работа включает в себя следующие части:

1. Выбор конкретной организационно-правовой формы ведения предпринимательской деятельности. В подготовленном сообщении необходимо обосновать почему именно эта форма ведения бизнеса вызвала у вас интерес.

2. Пропишите порядок регистрации ИП или юридического лица с указанием необходимых учредительных документов, пакета документов необходимых для регистрации, размер госпошлина при регистрации, наличие (отсутствие)уставного капитала и его размер. возможные формы налогообложения.

Определите проблемы, с которыми может столкнуться ИП или организация при осуществлении своей деятельности.

3. Подумайте, плюсы и минусы (подводные камни) могут встретиться при осуществлении предпринимательской деятельности. Свой ответ аргументируйте.

4. Подготовка текста публичного выступления

Порядок и правила выполнения задания:

1. Распределение на группы и выбор организационно-правовой формы предпринимательской деятельности для анализа – не более 4-х человек.

2. Самостоятельная работа с конспектом лекций, источниками и подготовка выступления

3. Консультации по выполняемому заданию, доработка по замечаниям

4. Групповое выступление, групповое обсуждение представленных материалов

3.7. Примерный перечень практических ситуационных заданий:

Задание 1.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося из Туниса: «Обедать в прибрежных ресторанчиках было совершенно невозможно. Ветер с моря постоянно сдувал с наших тарелок наиболее вкусные кусочки, не говоря уже о салфетках и счете за обед. Просим произвести перерасчет стоимости поездки и возместить моральный ущерб»

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

Задание 2.

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

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

Задание 3.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося с отдыха на Родосе: «Вопреки красочным описаниям менеджера вашей компании, отель, куда нас поселили, оказался сплошным кошмаром. Каждое утро обслуживающий персонал выливал в бассейн целое ведро то ли хлорки, то ли чего-то похуже. После купания кожа покрывалась пятнами и страшно чесалась. От этого зуда мы не могли спать по ночам, отключались только под утро и потом просыпали завтрак. Требуем вернуть нам стоимость пропущенных завтраков и купленных нами лекарств от кожных заболеваний. В качестве компенсации согласны принять от вашей фирмы недельную поездку на двоих в Париж с проживанием в отеле 4*».

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

Задание 4.

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

Требую компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

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

Задание 5.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, отдыхавшего в подмосковном пансионате: «Мы возмущены крошечными, буквально кошачьими, порциями в ресторане пансионата.

Два жалких кусочка мяса и 100 г макарон, размазанных по огромной тарелке, мы восприняли как оскорбление. А на кухне нам пояснили, что директор ресторана сидит на диете, и это отразилось на меню и размере порций. Требую возместить стоимость питания и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

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

Задание 6.

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

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

Задание 7.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с Ямайки: «О том, что в мою путевку входит оплаченный завтрак, в администрации отеля не знали, однако, чтобы

не потерять клиента, согласились меня кормить. Правда, из меню исключили все экзотические блюда, а оставили только те, которые я мог бы попробовать и дома.

Я летел так далеко на самолете не для того, чтобы питаться яичницей с кофе!

Требую возместить стоимость завтраков и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

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

Задание 8.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся с о-ва Барбадос: «Номер, предложенный для проживания, не соответствовал пяти „звездам“ отеля. Обстановка не обновлялась в течение лет десяти, мебель была старая, вентилятор маломощный.

Сантехника в ванной имела потрепанный вид, а сама ванна представляла собой неглубокое (около 40 см.) корыто. В номере отсутствовал мини-бар, а холодильник пугал нас своим страшным гудением… Требую произвести перерасчет стоимости тура в связи с тем, что номер не соответствовал прописанному в договоре уровню и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

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

Задание 9.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося из Шарм-эль-Шейха, Египет: «Руководствуясь своими религиозными чувствами, я совершил паломничество на гору

Моисея. Пока любовался рассветом, моя группа успела уехать. Я, конечно, религиозный человек, однако не настолько, чтобы проводить в святых местах остаток своего отпуска. Прошу возместить мне стоимость трансфера до отеля»

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

Задание 10.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиента, вернувшегося из Турции: «Вы говорили, что в Аланье сухой климат, а у меня там вечно все джинсы были мокрые. Требую компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

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

Задание 11.

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

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

Задание 12.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от туриста, впервые отправившегося за границу: «Приехав в Шереметьево за 20 минут до вылета, я собирался спокойно сдать вещи и прогуляться по duty free. А мне сказали, что регистрация завершена, и не посадили на самолет.

В итоге меня отправили на следующий день, и целые сутки оплаченного пребывания в Амстердаме пропали. Считаю, что мое опоздание стало следствием неубедительности вашего менеджера. Когда она просила приехать за 2,5 часа до вылета, я решил, что это обычная женская перестраховка. Уверен: настоящий профессионал смог бы меня убедить. Поэтому требую вернуть стоимость дня, потерянного из-за низкой квалификации менеджеров вашей фирмы»

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

Задание 13.

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

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

Задание 14.

В турфирму в которой выработаете поступила претензия следующего содержания от клиентки, вернувшейся из Италии: «Во время экскурсии шел дождь, в чем были виноваты сопровождающий группы и гид, которые не смогли спланировать экскурсию так, чтобы не было дождя. В результате у меня была испорчена норковая шуба стоимостью в $3000. Требую возместить стоимость шубы и компенсировать моральный ущерб за испорченный отдых»

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

Задание 15.

Между Ивиным и Банком заключен кредитный договор на приобретение автотранспортного средства (автомобиля) и его залоге. Обязательства по договору кредитования Ивиным исполнены не были.

Решением районного суда с Ивина в пользу банка взыскана задолженность по кредитному договору и обращено взыскание на заложенное имущество – автомобиль.

В дальнейшем Ивин произвел отчуждение находящегося в залоге автомобиля Мотину по договору купли-продажи. У Мотина по договору купли-продажи указанный автомобиль приобрел Козин.

Банк обратился в суд с иском к Козину об обращении взыскания на предмет залога.

3.8. Примерный перечень заданий для работы в малых (микро-) группах:

Задание 1.

Распределитесь в группы не более 4 человек. Обсудите претензии, которые были написаны Вами индивидуально. Выберите из них одну, наиболее интересную и актуальную, доработайте ее, сформулировав требования в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ. Ссылки на Законы обязательны!

Порядок и правила выполнения задания:

1. Распределение на группы и выбор организационно-правовой формы предпринимательской деятельности для анализа – не более 4-х человек.

2. Самостоятельная работа с конспектом лекций, источниками и подготовка выступления

3. Консультации по выполняемому заданию, доработка по замечаниям

4. Групповое выступление, групповое обсуждение представленных материалов.

Задание 2.

Распределитесь в группы не более 4 человек. Распределите полномочия должности: директор турфирмы, юрист, пресс-секретарь, служба безопасности.

В вашу турфирму поступила претензия по поводу выполнения условий договора о реализации туристского продукта и требование о компенсации морального вреда. Подготовьте ответ на претензию в соответствии с требованиями действующего законодательства. Аргументируйте свой ответ. Ссылки на Законы обязательны! Примерный план составления ответа на претензию:

- «шапка»: кому предназначен документ (ФИО заявителя, контактный телефон) от кого (наименование организации, ФИО директора);

- какое решение было принято по всем вопросам, указанным в претензии и почему (например, в удовлетворении требований о компенсации морального вреда

Вам было отказано, поскольку наличие морального вреда устанавливается судом);

- дата составления;

- должность, личная подпись.

Порядок и правила выполнения задания:

1. Распределение на группы не более 4-х человек.

2. Самостоятельная работа с конспектом лекций, источниками, туристскими порталами.

3. Подготовка выступления, консультации по выполняемому заданию, доработка по замечаниям.

4. Подготовка к обсуждению предлагаемых вопросов.

5. Выполнение задания путем выработки группового решения.

6. Защита и обсуждение групповых решений.

7. Корректировка групповых решений с учетом состоявшегося обсуждения и подготовка соответствующих разделов отчета.

8. Групповое выступление, групповое обсуждение представленных материалов.

9. По завершении сдается отчет (общий от группы).

4. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

4.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Роль и функции права в туристской деятельности.
2. Система Гражданского кодекса РФ.
3. Услуги туристской индустрии как объекты гражданских прав.
4. Организационно-правовые формы коммерческих организаций в сфере туризма: хозяйственное товарищество, хозяйственное общество, коммерческая организация с иностранными инвестициями, государственное и муниципальное унитарное предприятие, объединения юридических лиц и т.п.
5. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица.
6. Государственная регистрация предприятий (учреждений) туристской индустрии, туристских фирм, гостиниц и т.п., индивидуальных предпринимателей.
7. Возникновение потребительского движения в России, основы положения Закона РФ «О защите прав потребителей», понятие «продавец», «изготовитель», «уполномоченная организация», «импортер», «исполнитель», «потребитель».
8. Право на информацию и возмещение морального вреда.
9. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления её на иностранном языке, реклама как важная составляющая туристического бизнеса, законодательство о рекламе.
10. Неправомерные претензии туристов. Порядок работы с обращениями граждан.
11. Сроки удовлетворения претензий.
12. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров.
13. Порядок подачи претензии, содержание претензии, рассмотрение претензии, ответ на претензию, урегулирование экономических споров в третейском суде.
14. Судебная защита законных прав и интересов. Экономические споры. Арбитражный суд. Споры, вытекающие из административных и гражданских правоотношений, арбитражные суды: состав, структура, полномочия.
15. Подведомственность и подсудность, участники арбитражного процесса, доказательства, представительство и доверенность.
16. Судебное разбирательство. Предъявление иска, отзыв на иск, встречный иск.
17. Отказ в принятии искового заявления.
18. Возвращение искового заявления: правовые последствия, решения, определения, постановления арбитражных судов.
19. Рассмотрение дел в первой инстанции, обжалование в апелляционной, кассационной и надзорной инстанциях.
20. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - стержень правовой системы сферы туризма. Структура закона.
21. Законы о туризме субъектов Российской Федерации.
22. Другие федеральные и региональные законы, регламентирующие деятельность предприятий (учреждений) туристской индустрии.
23. Права потребителей при оказании туристических услуг. Право на выбор вида тура, условий отдыха, варианта размещения и питания.
24. Право на изменение в одностороннем порядке маршрута, класса гостиницы, количества экскурсий: правовые последствия, отказ от услуг.
25. Организация тура. Комплектование группы, визы, трансферт. Медицинская страховка.
26. Сопровождение группы, размещение, питание. Экскурсии, контроль за проведением программы тура.
27. Стандартизация, ее сущность, цели, содержание и правовые основы.
28. Нормативные документы по стандартизации их применение и характер их требований.

29. Российские органы и службы по стандартизации. Международные и региональные организации по стандартизации.

30. Порядок разработки стандартов.

31. Государственный контроль соблюдения обязательных требований стандартов.

32. Сущность и содержание сертификации. Правовые основы сертификации туристских услуг в России.

33. Российские системы сертификации.

34. Организация подтверждения соответствия в сфере туристских услуг.

35. Безопасность туристских услуг в национальных стандартах.

36. Международное сотрудничество в сфере туризма. Роль и значение Всемирной туристской организации в развитии международного туризма. Статус иностранного туриста в международном праве.

37. Правовое положение иностранцев при международном продвижении.

38. Правовой статус туриста и международного путешественника.

39. Основные акты международных организаций и сообществ в области туризма, принятые во второй половине XX века и начале XXI века.

40. Правовые формы туризма и путешествий в международном общении. Международные договоры и контракты в области туризма.

41. Многосторонние международные договоры в области туризма и международных путешествий.

42. Двусторонние договоры в области туризма и международных путешествий. Виды контрактов в сфере международных путешествий.

43. Система органов и организаций РФ в туристской индустрии. Федеральный орган исполнительной власти в туризме, его задачи и функции.

44. Региональные органы исполнительной власти в сфере туризма, их задачи и функции.

45. Разграничение компетенции должностных лиц федерального, регионального уровня и уровня местного самоуправления в области регулирования туристской деятельности.

46. Компетенция органов местного самоуправления в сфере туризма.

47. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации».

48. Региональные и муниципальные программы развития туризма. Областная целевая программа «Развитие туризма в Свердловской области». Проблемы и перспективы развития туризма на Урале.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант 1

1. Контрактно-договорные взаимоотношения в туризме регулируются:

1. Нормами международного права
2. Нормами национального гражданского права
3. Нормативными актами в сфере туризма
4. Все вышеперечисленное

2. Выберите правильный ответ. К имущественному страхованию в туризме относится:

1. Страхование жизни и здоровья туриста
2. Страхование багажа, фото- и видеоаппаратуры
3. Страхование ответственности туристов

3. Выберите правильный ответ. К страхованию гражданской ответственности в туризме относится:

1. Страхование ответственности турфирм
2. Страхование имущества турфирм
3. Страхование личного автотранспорта

4. Какие основные цели государственного регулирования туризма Вы знаете?

1. Содействие развитию выездного туризма
2. Пропаганда новых турпродуктов
3. Обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий
4. Достижение максимальной прибыльности туристской отрасли

5. Какой фактор можно отнести к форс-мажорным обстоятельствам в туризме?

1. Отказ от исполнения условий договора любой из сторон
2. Пересмотр туристского договора обеими сторонами
3. Изменение погодных условий
4. Обстоятельства непреодолимой силы

6. Поддержка и развитие каких видов туризма является приоритетным направлением государственного регулирования туристской деятельности?

1. Группового
2. Въездного
3. Социального
4. Индивидуального

7. К какой юридической категории относится формирование и ведение единого федерального реестра туроператоров, осуществляемого Федеральным агентством по туризму?

1. Полномочия
2. Право
3. Делегирование полномочий
4. Обязанности

8. Основные рекламоносители в туризме - это:

1. Пресса
2. ТВ и радио
3. Почтовая реклама
4. Все вышеперечисленное

9. Какой вклад в развитие международного туризма вносят международные, региональные и отраслевые организации?

1. Развивают и продвигают туризм своих регионов на международном туристском рынке
2. Проводят статистические исследования и сбор различной туристской информации, позволяющей проанализировать туристскую отрасль в регионе
3. Содействуют развитию туризма как важного сектора экономики своих стран
4. Все вышеперечисленное

10. Какой орган осуществляет руководство деятельностью Федерального агентства по туризму в Российской Федерации:

1. Министерство экономики и социального развития РФ
2. Министерство Культуры РФ
3. Министерство Здравоохранения РФ
4. Администрация Президента РФ

11. Какие виды туризма активно поддерживаются на государственном уровне во всех странах - членах Всемирной туристской организации:

1. Социальный туризм
2. Шоп-туры
3. Самодеятельный туризм
4. Оздоровительный туризм

12. Всемирный день туризма во всем мире отмечают:

1. 27 сентября
2. 2 января
3. 2 мая
4. 25 августа

13. Ростуризм - "это ..... уровень управления". Какое слово из ниже перечисленного нужно вставить на место пропуска?

1. Негосударственный
2. Корпоративный
3. Международный
4. Национальный

14. Федеральный орган государственной власти в сфере туризма в Российской Федерации - это

1. Министерство образования РФ
2. Министерство культуры РФ
3. Российская Ассоциация туристских агентств
4. Правительство РФ

15. Какая организация является Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма?

1. Министерство культуры Российской Федерации
2. Администрация Президента РФ
3. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)
4. Правительство РФ

16. Задачами государственных и местных органов управления туризмом являются:

1. поддержка развития туристской инфраструктуры
2. создание привлекательного имиджа, образа страны (региона, турцентра)
3. ничего из вышеперечисленного
4. все вышеперечисленное
5. разработка стратегических национальных; региональных и местных маркетинговых концепций с рекомендациями по их реализации для туристских организаций
6. проведение маркетинговых исследований
7. консультационные услуги по вопросам реализации маркетинговых концепций
8. осуществление мероприятий по связям с общественностью и в области рекламы

17. Что такое туристский договор?

1. Договор страхования от невыезда
2. Договор туриста и страховой компании
3. Договор турагента с туристом
4. Договор туроператора и поставщика услуг

18. Из каких частей состоит туристский договор?

1. Основной части
2. Реквизитов
3. Юридической части
4. Наименования сторон

19. Какие таможенные правонарушения учитываются в соответствии с Единой системой учета преступлений, регламентированной совместной инструкцией МВД РФ и Прокуратуры РФ?

1. преступления в таможенной сфере, определенные УК РФ
2. основные таможенные правонарушения
3. все таможенные правонарушения
4. нарушения таможенных правил, определенные ТК ТС
5. преступления в таможенной сфере, определенные УК РФ

20. Таможенное регулирование находится в исключительном ведении

1. В исключительном ведении Российской Федерации
2. В исключительном ведении субъектов Российской Федерации

3. Находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации

4. Правительства Российской Федерации

21. Государственное валютное регулирование

1. Предполагает использование экономических методов;

2. Предполагает использование организационных методов.

3. Основано на конкуренции;

4. Направлено на преодоление негативных последствий рыночного регулирования;

22. На что направлено валютное регулирование?

1. Поддержание стабильного функционирования валютной сферы;

2. На получение прибыли

23. Валютное регулирование осуществляется:

1. Министерством финансов РФ

2. Федеральной службой по финансовым рынкам

3. Правительством РФ и Центральным Банком РФ

4. Федеральным казначейством

24. Стандартизация — это:

1. деятельность для установления правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования направленная на достижение порядочности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности работы и услуг

2. документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации, утилизации, защиты и охраны выполнения работ или оказания услуг, может содержать требования к терминологии, символики, упаковки, маркировки или этикеткам и правила их нанесения

3. совокупность технического, программного, организационного обеспечения и персонала, предназначенная для своевременного обеспечения надлежащих людей надлежащей информацией

4. превращение явного знания в скрытую форму, например, посредством практического выполнения какой-то деятельности: обучение действием (learning by doing)

25. Правовую основу международного сотрудничества в сфере туризма составляют

1. международные договоры Российской Федерации, заключаемые в соответствии с Федеральным законом "О международных договорах Российской Федерации"

2. только двусторонние договоры в сфере туризма

3. региональные соглашения в сфере туризма

4. универсальные договоры в сфере туризма

26. Международные соглашения в области туризма классифицируются следующим образом:

1. многосторонние, региональные, двусторонние

2. универсальные, двусторонние

3. региональные, двусторонние

4. универсальные, региональные

Вариант 2

1. Какой законодательный акт Российской Федерации определяет основные понятия в туризме?

1. Закон о защите прав потребителей

2. Федеральный закон № 132 «Об основах туристской деятельности в РФ от 1996 года с исправлениями и изменениями, статья 1

3. Конституция Российской Федерации

4. Гражданский кодекс Российской Федерации

2. Контрактно-договорные взаимоотношения в туризме регулируются:

1. Нормами международного права

2. Нормами национального гражданского права

3. Нормативными актами в сфере туризма

4. Все вышеперечисленное

3. Международный туризм - это:

1. Туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну

2. Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации

3. Туризм въездной или выездной

4. Нет правильного ответа

4. Первая Всемирная конференция по туризму состоялась

1. В 1945 году в России

2. В 1963 году в Италии

3. В 1975 году в Нью-Йорке

4. Нет правильного ответа

5. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма действует в целях:

1. Оказание экстренной помощи туристам

2. Продвижение туристского продукта за рубежом

3. Поддержка и развитие туроператоров в сфере выездного туризма

4. Отстаивание своих интересов в государственных структурах и судебных органах

6. Заключение франчайзингового соглашения с независимым турагентством принадлежит к действиям:

1. Туроператора

2. Турагентства

3. Турброкера

4. Нет правильного ответа

7. Турагентство - это физическое или юридическое лицо, занятое ...

1. Покупкой турпродукта

2. Продвижением турпродукта

3. Производством турпродукта

4. Производством и продвижением турпродукта

8. Виза – это:

1. Документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны

2. Документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет

3. Документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его пребывания

4. Все вышеперечисленное

9. Целью правового регулирования является:

1. упорядочивание и регламентация общественных отношений

2. общественные отношения, на которые направлено упорядочивание

3. совокупность юридических средств, при помощи которых осуществляется правовая регламентация

4. создание нормативно-правовых актов

10. К правам органов местного самоуправления по созданию благоприятных условий для развития туризма относятся:

1. реализация мер по развитию приоритетных направлений развития туризма на территориях муниципальных образований, в том числе социального туризма, детского туризма и самодеятельного туризма

2. содействие созданию благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях муниципальных образований, и средствам связи, а также получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи

3. организация и проведение мероприятий в сфере туризма на муниципальном уровне

4. участие в организации и проведении международных мероприятий в сфере туризма, мероприятий в сфере туризма на всероссийском, межрегиональном, региональном и межмуниципальном уровне

5. содействие в создании и функционировании туристских информационных центров на территориях муниципальных образований

11. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере туризма вправе:

1. участвовать в реализации государственной политики в сфере туризма

2. участвовать в реализации стратегий развития туризма, государственных программ Российской Федерации, федеральных целевых и иных программ развития туризма

3. участвовать в организации и проведении международных мероприятий в сфере туризма, мероприятий в сфере туризма на всероссийском и межрегиональном уровне

4. участвовать в организации проведения научных исследований в сфере туризма

12. основным полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации по созданию благоприятных условий для развития туризма в субъектах Российской Федерации относятся:

1. определение основных задач в сфере туризма и приоритетных направлений развития туризма в субъектах Российской Федерации

2. разработка, утверждение (одобрение) и реализация документов стратегического планирования в сфере туризма по вопросам, отнесенным к полномочиям субъектов Российской Федерации

3. создание благоприятных условий для развития туристской индустрии в субъектах Российской Федерации

4. создание и обеспечение благоприятных условий для беспрепятственного доступа туристов (экскурсантов) к туристским ресурсам, находящимся на территориях субъектов Российской Федерации, и средствам связи, а также получения медицинской, правовой и иных видов неотложной помощи

5. содействие в продвижении туристских продуктов соответствующего субъекта Российской Федерации на внутреннем и мировом туристских рынках

13. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность:

1. не могут противоречить настоящему Федеральному закону и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам

2. могут противоречить настоящему Федеральному закону и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам

3. не могут противоречить настоящему Федеральному закону и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам по вопросам самодеятельного туризма

4. не могут противоречить настоящему Федеральному закону и принимаемым в соответствии с ним федеральным законам по вопросам международного туризма

14. К субъектам сферы туризма относятся:

1. фирмы-производители туристских услуг

2. туроператоры

3. турагенты

4. рекламно-информационные туристские учреждения

15. В каком году был принят Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ":

1. 1996

2. 1998

3. 2000

4. 2005

16. Туроператор - это...

1. предприятие, организующее рекламу и продвижение туристического продукта

2. реализатор туристического продукта

3. предприятие, занимающееся разработкой туристического продукта, комплектацией тура и обеспечивающее их функционирование

17. В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" турагентская деятельность - это:

1. Деятельность по реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

2. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая индивидуальным предпринимателем с целью получения дохода

3. Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

4. Нет правильного ответа

18. Основой взаимодействия турагента и туроператора по продвижению и реализация туристского продукта является:

1. Устная договоренность

2. Договор

3. Соглашение о сотрудничестве

4. Заявка на бронирование тура

19. Какие формы собственности характерны для турагентской деятельности?

1. Частная

2. Кооперативная

3. Акционерная

4. Корпоративная

20. У кого из перечисленных субъектов турагент приобретает комплекс туристских услуг?

1. У поставщика услуг

2. У отеля

3. У туроператора

4. У транспортной компании

21. Какие положения относятся к категории "существенных условий" договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем?

1. Полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента

2. Информация о климатических особенностях страны посещения

3. Информация о месте встречи туриста в аэропорту

4. Реквизиты сторон

22. К какой категории компаний относится турагентство?

1. Оптовая фирма

2. Розничная фирма

3. Девелоперская фирма

4. Дистрибьюторская фирма

23. Какие действия являются обязательными при создании турагентства?

1. Реклама в периодической печати

2. Разработка документов, необходимых для работы в туризме

3. Аренда помещения в центре города

4. Проведение фуршета с приглашением представителей СМИ

24. Что такое правоспособность турагентской фирмы?

1. Наличие у фирмы регистрационных документов
2. Правовые документы
3. Наличие у фирмы юридических оснований для работы в туризме
4. Содержание рекламных материалов фирмы

25. Основой взаимодействия турагента и туроператора по продвижению и реализация туристского продукта является:

1. Устная договоренность
2. Договор
3. Соглашение о сотрудничестве
4. Заявка на бронирование

26. Заключение франчайзингового соглашения с независимым турагентством принадлежит к действиям:

1. Туроператора
2. Турагентства
3. Турброкера
4. Нет правильного ответа

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств могут быть представлены в двух взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «уметь» и «владеть практическим опытом» (если предусмотрено ФГОС, учебным планом и РПД). Данный блок может быть представлен типовыми заданиями, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов или практическими заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин (выполнение задания требует решения поставленной проблемы в целом и проявления умения анализировать информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы, формировать методы их решения).

Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных (типовых) и нестандартных задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом полностью или частично правильно выполненных заданий. Решение студентами нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о формировании у студентов определенных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования общих и профессиональных компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблицы 3.1 – 3.2.).

Таблица 3.1. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на проведение устных и письменных опросов (зачет / дифференцированный зачет / экзамен, контрольные и самостоятельные работы, задания для терминологического диктанта и т.п.), на оценивание работы обучающихся на семинарских / практических занятиях, на оценивание заданий по поиску, анализу и систематизации информации, на подготовку и публичные выступления с докладами на коллоквиуме, подготовку и участие в дискуссиях вовремя проведения конференций / круглых столов, на работу обучающихся в малых (микро-) группах и т.д.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений

	понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Таблица 3.2. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение творческих заданий различного уровня сложности, целевого названия, продуктивности, эвристичности, в том числе, разноуровневые задания (на основе практической ситуации), анализ и решения практических ситуационных заданий (кейсов), задания для разработки творческих проектов, задания для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений, задания для подготовки и участия в деловых / сюжетно-ролевых / имитационных играх и т.п.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свою роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы и работы команды. Демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные ответы.
Хорошо (зачтено)	Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свои роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы. В своих ответах на вопросы четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к

	самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	Обучающийся участвует в анализе и обсуждении проблемной ситуации, демонстрирует навыки поиска информации для анализа. Умеет выполнить свои основные функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися. Обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	Обучающийся принимает пассивное участие (или не участвует) в анализе проблемной ситуации и командной работе. Знания обучающегося обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данные модели, являясь студентоцентрированными, позволяют сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в освоении навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов по соответствующей специальности.