

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



**Рабочая программа дисциплины
Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве**

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Направленность (профиль): *Туризм*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

Санкт-Петербург
2020

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве» являются формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области правового обеспечения туристской и гостиничной деятельности.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3. Готов к разработке гостиничного продукта с использованием схем работы с туристскими, транспортными предприятиями, а также предприятиями питания, культурно-развлекательным и и лечебно-профилактическими учреждениями	ПК 3.1- Применяет положения основных законодательных и нормативных актов в области правового регулирования в сфере гостеприимства	Знать: основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; сущность, особенности и технологию гостиничного и ресторанного обслуживания Уметь: предоставлять основные и дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам предприятия гостеприимства ; применять правовые методы для защиты интересов своей организации. Владеть: правилами обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	ПК 3.2.- Разрабатывает новый гостиничный продукт с учетом требований законодательства	Знать: правовые аспекты объединений гостиничных предприятий и организаций смежных сфер; принципы производства продукта, имеющего ценность для потребителя Уметь: применять требования нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания; Владеть: основами организации гостиничного продукта с учетом требований законодательства

	<p>ПК 3.3.- Формирует деловые отношения с партнерами сферы гостеприимства на основе российского и международного законодательства</p>	<p>Знать: протокол деловых или неофициальных встреч, а также этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; Уметь: взаимодействовать с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Владеть: английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия</p>
--	---	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			2	3
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	6	216	72	144
Контактная работа, в том числе:		16	8	8
Аудиторные занятия		16	8	8
Лекции (Л)		8	4	4
Практические занятия (ПЗ)		8	4	4
Самостоятельная работа (СРС)		200	64	136
в том числе:				
курсовая работа (проект)				
в том числе:				
контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы)				
контрольные работы (по учебному плану)				
Экзамен		36		36
в том числе:				
контактная работа (консультации перед экзаменом)		2		2
Зачет		2	2	

2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

Очная форма обучения

№	Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах				Форма текущего контроля успеваемости
		Л	ПЗ	СР	всего	
1	Понятие и сущность права	4	4	14	22	тесты
2	Предпринимательские правоотношения	6	6	14	26	тесты
3	Трудовые правоотношения и условия их возникновения	8	10	16	34	тесты
4	Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	6	8	16	30	тесты
5	Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля	8	10	16	34	тесты
6	Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства	8	8	16	32	тесты
	Зачет		2		2	
	Экзамен				36	
	ИТОГО	40	48	92	216	

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.

Тема 1. Понятие и сущность права

Лекция. Основные научные подходы к определению правового содержания управления социальными системами, человеческими ресурсами и проектами.

Практическое занятие. Практическое занятие «Право».

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Система права Российской Федерации. Понятие отрасли права. 2. Формы и источники права. Юридическая сила нормативно-правовых актов. 3. Юридическое лицо, признаки, создание, ликвидация, банкротство. 4. Необходимость правового регулирования туризма и гостеприимства. 5. Банкротство юридических лиц в сфере гостеприимства. 6. Роль ИП в сфере туризма и гостеприимства.

Ситуации для анализа: Согласно ч. 2 ст. 38 Конституции РФ «забота о детях, их воспитание – равное право и обязанность родителей». Предположите, при каком результате толкования этой правовой нормы возможно ее правильное применение?

Тема 2. Предпринимательские правоотношения

Лекция. Субъекты в предпринимательской деятельности, понятие и виды гражданского договора.

Практическое занятие. Кейс «Открываем гостиницу».

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Управленческая деятельность в предпринимательстве. 2. Понятие и признаки юридического лица. 3. Учредительные документы юридических лиц. 4. Индивидуальные предприниматели как субъекты управленческих отношений в предпринимательской деятельности. 5. Несостоятельность (банкротство) юридических и физических лиц. 6. Предпринимательство в сфере гостеприимства. 7. Формы собственности предприятий гостеприимства. 8. Индивидуальные предприниматели и гостиничный бизнес. 9. гостиничная деятельность как предпринимательская. 10. Субъекты предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.

Ситуации для анализа: Директор фабрики Иванов, главный инженер Петров и главный бухгалтер Силантьев организовали на фабрике подпольный цех по производству галантерейной резинки. Сырье для работы они брали из фондов, отпускаемых фабрике, за счет создания излишков. Готовую продукцию, выпускаемую цехом, продавали через торговых работников Воропаеву, Белову, а деньги, полученные от реализации продукции, делили между собой. Можно ли квалифицировать действия работников фабрики как предпринимательскую деятельность? Что такое незаконная предпринимательская деятельность? Разберите ситуацию.

Тема 3. Трудовые правоотношения и условия их возникновения

Лекция. Основы организационно-управленческих отношений в сфере труда.

Практическое занятие. Деловая игра «Нанимаем на работу».

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Трудовой договор между гостиничным предприятием и работником. 2. Трудовые споры в гостиничном бизнесе. 3. Трудовое право как отрасль российского права. 4. Юридические лица как субъекты трудового права. 5. Трудовой договор: понятие, порядок заключения и расторжения. 6. Права и обязанности сторон трудового договора.

Ситуации для анализа: Сергеева была принята на работу временно, на период отпуска по уходу за ребенком постоянной работницы, которая ушла в отпуск на полтора года. Работодатель установил Сергеевой испытательный срок – 2 месяца. При трудоустройстве Сергеева не высказала никаких возражений, боясь быть не принятой на данную работу, а после того, как трудовой договор был заключен, обратилась в суд с

требованием признать условие об испытательном сроке недействительным, мотивируя это тем, что, во-первых, она является временным работником, а во-вторых, впервые трудоустраивается по специальности после окончания вуза два года назад. Вопросы: 1. Права ли Сергеева? 2. Какое решение примет суд?

Тема 4. Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

Лекция. Нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Государственное регулирование деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

Практическое занятие. Практическое занятие «Изучаем Правила оказания гостиничных услуг».

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Международное правовое регулирование туризма. 2. Методы государственного регулирования гостиничной деятельности в РФ. 3. Правила оказания гостиничных услуг в РФ. 4. Процедуры стандартизации гостиничных услуг. 5. Классификация гостиничных предприятий в РФ. 6. Российская Гостиничная Ассоциация. Цели и задачи. 7. История создания и задачи ассоциации ТУРПОМОЩЬ.

Ситуации для анализа: Проанализируйте «Правила оказания гостиничных услуг в РФ». Какие отличия от международных правил вы бы отметили?

Тема 5. Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля

Лекция. Турист как основной субъект отношений в сфере туризма. Права и обязанности туристов. Договор о туристском обслуживании. Услуги по организации перевозки туристов различными видами транспорта. Услуги по организации проживания туриста. Услуги по организации питания туристов. Услуги по организации оздоровительных, спортивных, развлекательных, познавательных, экскурсионных мероприятий. Понятие и виды туристских формальностей.

Практическое занятие. Кейс «Заключаем договор с гостем». Практическое занятие «Изучаем правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность».

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Крупнейшие гостиничные предприятия России. 2. Объединения туроператоров, турагентов и туристов. 3. Организации по защите прав потребителей и принципы их работы. 4. Права и обязанности постояльца отеля в России. 5. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта. 6. Договор между гостем и отелем. 7. Аренда отеля туроператором и другие виды договоров. 8. Паспортные формальности. 9. Визовые формальности. 10. Валютные формальности. 11. Медицинские формальности. 12. Страховые программы для туристов.

Ситуации для анализа: Проанализируйте права и обязанности гостей гостиницы. Что вы бы изменили или добавили?

Тема 6. Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства

Лекция. Гражданско-правовая ответственность за нарушение обязательств. Административная ответственность за налоговые нарушения. Уголовная ответственность за преступления в сфере экономической деятельности.

Практическое занятие. Деловая игра «Работа с жалобами гостей».

Самостоятельная работа. Темы рефератов: 1. Гражданско-правовая ответственность гостиничного предприятия. 2. Административная ответственность за налоговые нарушения гостиничного предприятия. 3. Уголовная ответственность за преступления в сфере экономической деятельности гостиничного предприятия. 4. Конфликтные ситуации между гостем и гостиничным предприятием и методы их разрешения. 5. Порядок составления претензии туриста к турфирме.

Ситуации для анализа: Вы – работник гостиницы. К вам с претензией обращается гость: «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 (\$600) и бутылки марочного вина (\$20)». Как вы поступите?

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторная работа

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение тему учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему ее содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – зачет, экзамен.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Пояснительная записка

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющиеся неотъемлемой частью учебно-

методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

5.2. Оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – зачет, экзамен

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Методы правового регулирования. Способы правового регулирования
2. Типы правового регулирования
3. Правоотношение, его элементы
4. Физические и юридические лица, понятия.
5. Правоспособность и дееспособность
6. Предпринимательская и коммерческая деятельность
7. Виды и признаки субъектов предпринимательского права
8. Право собственности. Формы собственности
9. организационно-правовые формы юридических лиц
10. Индивидуальные предприниматели, их права и обязанности
11. Содержание, форма и виды договоров
12. Порядок заключения, изменения и расторжения договора
13. Отдельные виды договоров, используемых в предпринимательской деятельности
14. Трудовые правоотношения
15. Права и обязанности работодателя
16. Порядок заключения трудового договора
17. Испытательный срок при приеме на работу. Срочный договор
18. Прекращение трудового договора
19. Рабочее время и время отдыха
20. Правовое регулирование заработной платы
21. Порядок и условия выплаты заработной платы
22. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
23. Права и обязанности туриста
24. Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта
25. Виды договоров между туроператором и турагентом
26. Ассоциация «ТУРПОМОЩЬ»
27. Договор между турфирмой и туристом
28. Варианты договоров между турфирмой и средством размещения
29. Правовое положение туроператоров и турагентов
30. Услуги по организации перевозки туристов различными видами транспорта
31. Услуги по организации проживания туристов
32. Услуги по организации питания туристов
33. Услуги по организации оздоровительных, спортивных, развлекательных, познавательных, экскурсионных мероприятий
34. Паспортные формальности
35. Визовые формальности
36. Таможенные формальности
37. Валютные формальности
38. Медицинские формальности
39. Перемещение через границу культурных ценностей
40. Ввоз и вывоз объектов флоры и фауны
41. Правовое регулирование безопасности туризма
42. Страхование в туризме

43. Претензии туристов к турфирме

5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: тестирования.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Понятие и сущность права	<p>1. Действующая Конституция Российской Федерации была принята...</p> <p>а) 13 декабря 1992 года; б) 12 декабря 1993 года; в) 12 декабря 1992 года.</p> <p>2. В чем ведение находится административное право в РФ?</p> <p>а) в ведение Федерации; б) в ведение субъекта РФ; в) в совместном ведение.</p> <p>3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях принят...</p> <p>а) 30 декабря 2002 г.; б) 30 декабря 2001 г.; в) 30 декабря 1999 г.</p> <p>4. Каково второе название конституционного права?</p> <p>а) основное право; б) государственное право; в) управленческое право.</p> <p>5. Какая самая, по общему мнению, объемная отрасль права?</p> <p>а) административное право; б) уголовное право; в) гражданское право.</p> <p>6. Административный арест заключается в содержании нарушителя в условиях изоляции от общества и устанавливается на срок...</p> <p>а) до пятнадцати суток, а за нарушение требований режима чрезвычайного положения или режима в зоне проведения контртеррористической операции до тридцати суток; б) до тридцати суток, а за нарушение требований режима чрезвычайного положения или режима в зоне проведения контртеррористической операции до девяноста суток; в) до пятнадцати суток, а за нарушение требований режима чрезвычайного положения или режима в зоне проведения контртеррористической операции до девяноста суток.</p> <p>7. Привлечение к административной или уголовной</p>

	<p>ответственности физического лица...</p> <p>а) освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо;</p> <p>б) не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо.</p> <p>в) нет правильного ответа</p> <p>8. Административным правонарушением признается...</p> <p>а) виновное действие (бездействие) физического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность;</p> <p>б) противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое законодательством об административных правонарушениях установлена административная ответственность.</p> <p>9. Размер административного штрафа по действующему законодательству не может быть менее...</p> <p>а) 1/3 минимального размера оплаты труда;</p> <p>б) 1/10 минимального размера оплаты труда;</p> <p>в) 1 минимального размера оплаты труда.</p> <p>10. Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено...</p> <p>а) что руководством юридического лица не были приняты все зависящие от него меры по соблюдению норм административного законодательства;</p> <p>б) что у него имелась обязанность по соблюдению правил и норм, которые были нарушены, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению;</p> <p>в) что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению.</p>
Предпринимательские правоотношения	<p>Для осуществления предпринимательской деятельности необходимо обладать гражданской правосубъектностью - т.е. обладать правоспособностью, дееспособностью. Правоспособность юридическое лицо обретает с момента:</p> <p>а) начала своей деятельности</p> <p>б) государственной регистрации</p> <p>2. Действующий сегодня Федеральный закон "О несостоятельности (банкротстве)" - это:</p> <p>а) ФЗ № 6 от января 1998 г.</p> <p>б) ФЗ № 127 от октября 2002 г.</p> <p>в) ФЗ № 15 от апреля 2000 г.</p> <p>3. Кто не имеет права на обращение в арбитражный суд о признании предприятия банкротом:</p> <p>а) должник</p> <p>б) конкурсные кредиторы</p> <p>в) уполномоченные органы</p> <p>г) профсоюзный комитет предприятия</p> <p>4. Что из перечисленного не является признаком классификации</p>

	<p>предпринимательской деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) форма собственности; б) законность; в) состав учредителей; г) стоимость основных производственных фондов; Д) численность персонала. <p>5. Юридическое лицо должно обладать в совокупности характерными признаками (отметить лишнее):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) наличием обособленного имущества; б) способностью отвечать по обязательствам своим имуществом; в) способностью выступать в имущественном обороте от своего имени; г) возможностью предъявлять иски и выступать в качестве ответчика в суде; д) способностью выступать в торговом обороте от своего имени. <p>6. Предпринимательство – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) это особый вид экономической активности, под которой иногда понимается целесообразная деятельность, направленная на извлечение прибыли, которая основана на самостоятельной инициативе, ответственности и инновационной предпринимательской идее б) торговая и торгово-посредническая деятельность, участие в продаже или содействие продаже товаров и услуг с) оба ответа верны <p>7. К основным личным качествам предпринимателя можно отнести:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) желание идти на риск («разумный» риск) б) готовность к любым изменениям на рынке с) склонность к инновациям (нововведениям) д) авантюризм е) правовая грамотность <p>8. Из возможных форм предпринимательства наиболее распространенным являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Индивидуальное предпринимательство б) Партнерское предпринимательство с) Корпоративное предпринимательство д) Нет верного ответа <p>9. Частная собственность в РФ подразделяется на:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Собственность граждан и юридических лиц б) Собственность юридических и гражданских лиц с) Собственность физическую и интеллектуальную <p>10. Основным источником предпринимательского права является:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Конституция РФ б) Гражданский кодекс с) Уголовный кодекс
Трудовые правоотношения и условия их возникновения	<p>1. Работники имеют право расторгнуть трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, предупредив об этом работодателя письменно:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) за 2 дня; б) за 2 недели;

	<p>в) за 1 месяц; г) за 3 месяца</p> <p>2. По общему правилу заключение трудового договора допускается с лицами, достигшими возраста ...</p> <p>а) четырнадцати лет; б) пятнадцати лет; в) шестнадцати лет.</p> <p>3. При фактическом допущении работника к работе работодатель обязан оформить с ним трудовой договор в письменной форме не позднее...</p> <p>а) трех дней со дня фактического допущения работника к работе; б) десяти дней со дня фактического допущения работника к работе; в) месяца со дня фактического допущения работника к работе.</p> <p>4. Ночное время в трудовом законодательстве определяется, как...</p> <p>а) время с 20 часов до 6 часов; б) время с 22 часов до 6 часов; в) время с 24 часов до 5 часов.</p> <p>5. Оплачивается ли по действующему законодательству время простоя по вине работодателя?</p> <p>а) да; б) нет; в) если работник в письменной форме предупредил работодателя о начале простоя, оплачивается в размере не менее двух третей средней заработной платы работника.</p> <p>6. Общая трудовая правоспособность возникает с:</p> <p>а) рождения б) 14 лет с) 16 лет д) 18 лет</p> <p>7. снижение зарплаты в период испытательного срока:</p> <p>а) Возможно на 50 % б) Незаконно с) Возможно на 25%</p> <p>8. В качестве работников могут выступать:</p> <p>а) Граждане Российской Федерации б) иностранные граждане с) лица без гражданства (апатриды) д) все ответы верны</p> <p>9. Работник имеет право в любой момент без объяснения мотивов расторгнуть трудовой договор с работодателем, предупредив его об этом:</p> <p>а) в письменной форме за две недели б) в устной форме за две недели с) в письменной форме за одну неделю д) в письменной форме за три недели</p> <p>10. В некоторых случаях работодатель обязан расторгнуть трудовой договор с работником в тот срок, о котором он просит в своем заявлении:</p> <p>а) зачисление в образовательное учреждение б) выход на пенсию</p>
--	--

	с) таких случаев нет
Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	<p>1. Правовое регулирование туристской деятельности находится в сфере:</p> <p>a) уголовного права</p> <p>b) гражданского права</p> <p>c) административного права</p> <p>2. Флагманом международного туризма является Всемирная туристская организация-</p> <p>a) ВТО</p> <p>b) ЮНЕСКО</p> <p>c) ЮНВТО</p> <p>d) WATA</p> <p>3. Основной Закон в сфере туризма в РФ:</p> <p>a) Конституция РФ</p> <p>b) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»</p> <p>c) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»</p> <p>4. Международные гостиничные правила:</p> <p>a) являются дополнением к положениям, предусмотренным в национальных законодательствах</p> <p>b) являются более значимыми, чем национальное законодательство</p> <p>5. Согласно Международным гостиничным правилам, термин «клиент» означает:</p> <p>a) юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице</p> <p>b) индивидуала, заключившего договор на размещение в гостинице</p> <p>c) ответы а и b верны</p> <p>6. Является ли туристом (согласно определению туриста 132-ФЗ) человек, находящийся внутри своей страны на территории, отличной от места его постоянного проживания 7 месяцев подряд?</p> <p>a) Нет</p> <p>b) Да, если он не работает</p> <p>c) Да, если он работает, но получает зарплату не из местного источника</p> <p>7. туризм, организуемый туристами самостоятельно:</p> <p>a) самостоятельный</p> <p>b) самодеятельный</p> <p>c) индивидуальный</p> <p>8. Согласно Международным гостиничным правилам, если владелец гостиницы не может исполнить договор, он должен принять меры к поиску другого размещения :</p> <p>a) более высокого стандарта</p> <p>b) равного или более высокого стандарта</p> <p>c) равного стандарта</p> <p>9. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, расчетный час:</p> <p>a) в 12 часов текущих суток по местному времени</p> <p>b) в 13 часов текущих суток по местному времени</p>

	<p>с) в 14 часов текущих суток по местному времени</p> <p>10. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, время заезда:</p> <p>а) устанавливается в 15 часов</p> <p>б) устанавливается исполнителем</p> <p>с) устанавливается потребителем</p> <p>д) устанавливается по соглашению исполнителя с потребителем</p>
Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля	<p>1. Финансовое обеспечение в сфере туроператорской деятельности, международный выездной туризм, составляет:</p> <p>а) 500 000 р</p> <p>б) 30 000 000</p> <p>с) 10 000 000</p> <p>2. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта-это:</p> <p>а) туроператор</p> <p>б) турагент</p> <p>с) ассоциация Турпомощь</p> <p>3. При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист не имеет право на:</p> <p>а) необходимую и достоверную информацию</p> <p>б) обеспечение личной безопасности</p> <p>с) бесплатный доступ к средствам связи</p> <p>4. Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:</p> <p>а) соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания</p> <p>б) соблюдать во время путешествия правила личной безопасности</p> <p>с) сохранять окружающую среду</p> <p>д) все ответы верны</p> <p>5. Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма:</p> <p>а) обязаны быть членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма</p> <p>б) могут быть членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма</p> <p>с) не могут быть членами объединения туроператоров в сфере выездного туризма</p> <p>6. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма является:</p> <p>а) закрытым для новых членов</p> <p>б) открытым для новых членов</p> <p>7. Блок мест в гостинице может быть приобретен турфирмой на условиях:</p> <p>а) Комитмента, элонтмента, безотзывного бронирования, повышенной комиссии, приоритетного бронирования, стандартной комиссии</p> <p>б) Комитмента, элонтмента</p> <p>с) Комитмента, элонтмента, безотзывного бронирования и</p>

	<p>стандартной комиссии</p> <p>8. Страхование туристов осуществляется на срок:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Не более 6 месяцев b) Ограничений по сроку нет c) Не более 3 месяцев <p>9. Российская Гостиничная Ассоциация (РГА) объединяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) гостиничные предприятия b) гостиничные предприятия и другие коллективные средства размещения c) гостиничные предприятия и другие коллективные средства размещения, а также производителей товаров и услуг для них <p>10. условия приобретения блоков комнат состоят в полной или частичной (не менее 50%) предоплате заявленного количества номеров непосредственно перед сезоном, а также в практической невозможности туроператора отказаться от заявленного блока до истечения срока договора:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Комитмент b) Элотмент c) Аренда отеля
Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства.	<p>1. Если турист недоволен качеством оказанной ему услуги, он вправе предъявить турагенту (туроператору) претензию в течение:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 30 дней со дня окончания действия договора b) 10 дней со дня окончания действия договора c) 20 дней со дня окончания действия договора d) до окончания действия договора <p>2. По соглашению сторон срок предъявления претензии может быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Уменьшен b) Увеличен <p>3. то, что турист предъявил претензию несвоевременно:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) не освобождает турфирму от обязанности ответить на нее b) освобождает турфирму от обязанности ответить на нее <p>4. общий срок исковой давности претензии за некачественные услуги составляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) один год b) три года c) 6 месяцев <p>5. предъявление туристом претензии турагенту (туроператору) является:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) необязательной досудебной процедурой урегулирования спора b) обязательной досудебной процедурой урегулирования спора c) желательной досудебной процедурой урегулирования спора <p>6. Согласно статье 10 закона о туризме, требования туриста подлежат удовлетворению в течение:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 10 дней с момента получения претензии b) 20 дней с момента получения претензии c) Срок не оговаривается

	<p>7.Обязана ли гостиница отвечать на претензию, полученную по электронной почте:</p> <p>a) Нет</p> <p>b) Да</p> <p>c) На усмотрение предприятия</p> <p>8.если ответить на претензию в положенный срок не удастся, рекомендуется:</p> <p>a) направить в адрес клиента предварительный ответ на претензию</p> <p>b) направить в адрес клиента подарок</p> <p>c) не предпринимать никаких шагов</p> <p>9. Экстренная помощь туристу, пострадавшему от действий\бездействия турфирмы, оказывается Ассоциацией ТУРПОМОЩЬ:</p> <p>a) безвозмездно на основании обращения</p> <p>b) после взыскания необходимых средств с турфирмы</p> <p>c) возмездно, за счет туриста</p> <p>10. Иски к турфирмам предъявляются туристами в суд:</p> <p>a) по месту жительства истца, или по местонахождению ответчика, или по месту причинения вреда</p> <p>b) по месту жительства истца</p> <p>c) по местонахождению ответчика</p> <p>d) по месту причинения вреда</p>
--	--

5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме зачета определяются оценками «зачтено», «незачтено».

Оценка «**зачтено**» ставится, если обучающийся знает основные теоретические аспекты предмета, при ответах на вопросы не допускает ошибок.

Оценка «**незачтено**» ставится, если обучающийся не способен объяснить сущность основных категорий, ответить на простейшие вопросы, при ответах допускает многократные ошибки.

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

6.1. Основная литература

1. Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Давыдова Н.Ю.. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Кудлай А.А. Правовое обеспечение туризма : учебно-методическое пособие для самостоятельной работы студентов / Кудлай А.А.. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 88 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/101401.html>

6.3. Журналы

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» – Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт www.tpnews.ru

2. «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт www.lawinfo.ru

3. Журнал «Санаторно-курортная отрасль»-специализированное профессиональное издание для руководителей современных санаториев. Официальный сайт <https://sko-online.ru/>

6.4. Российское законодательство

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. – М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации.– 2010.– № 30.– Ст. 4146.

6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085

"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" .

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158 Об утверждении Положения о классификации гостиниц.

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

www.docs.cntd.ru – электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

1. Лекционные занятия:

а) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,

б) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),

с) доска аудиторная для написания фломастером,

д) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows Professional; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF),

е) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

2. Практические занятия:

а. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

б. доска аудиторная для написания фломастером,

с. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве» – приобретение практических навыков в области правового обеспечения туристской и гостиничной деятельности. Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень тем практических занятий
Понятие и сущность права	Практическое занятие «Право»
Предпринимательские правоотношения	Кейс «Открываем гостиницу»
Трудовые правоотношения и условия их возникновения	Деловая игра «Нанимаем на работу»
Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	Практическое занятие «Изучаем Правила оказания гостиничных услуг»
Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля	Кейс «Заключаем договор с гостем» Практическое занятие «Изучаем правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность»
Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства.	Деловая игра «Работа с жалобами гостей»

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *TimesNewRoman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

Цель самостоятельной работы по дисциплине «Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве» – закрепление практических навыков в области правового обеспечения туристской и гостиничной деятельности. Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание реферата; разработку и решение задачи; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку к тестированию.

Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.

Название темы учебной дисциплины	Перечень самостоятельной работы
Понятие и сущность права	Тесты, рефераты, ситуации для анализа
Предпринимательские правоотношения	Тесты, рефераты, ситуации для анализа
Трудовые правоотношения и условия их возникновения	Тесты, рефераты, ситуации для анализа
Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	Тесты, рефераты, ситуации для анализа
Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля	Тесты, рефераты, ситуации для анализа
Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства.	Тесты, рефераты, ситуации для анализа

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями. Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

Темы рефератов

Название темы учебной дисциплины	Пример тем рефератов
Понятие и сущность права	1. Система права Российской Федерации. Понятие отрасли права. 2. Формы и источники права. Юридическая сила нормативно-правовых актов. 3. Юридическое лицо, признаки, создание ликвидация, банкротство

	<p>4. Необходимость правового регулирования туризма и гостеприимства.</p> <p>5. Банкротство юридических лиц в сфере гостеприимства.</p> <p>6. Роль ИП в сфере туризма и гостеприимства.</p>
Предпринимательские правоотношения	<p>1. Управленческая деятельность в предпринимательстве.</p> <p>2. Понятие и признаки юридического лица</p> <p>3. Учредительные документы юридических лиц.</p> <p>4. Индивидуальные предприниматели как субъекты управленческих отношений в предпринимательской деятельности.</p> <p>5. Несостоятельность (банкротство) юридических и физических лиц.</p> <p>6. Предпринимательство в сфере гостеприимства.</p> <p>7. Формы собственности предприятий гостеприимства.</p> <p>8. Индивидуальные предприниматели и гостиничный бизнес.</p> <p>9. гостиничная деятельность как предпринимательская.</p> <p>10. Субъекты предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.</p>
Трудовые правоотношения и условия их возникновения	<p>1. Трудовой договор между гостиничным предприятием и работником.</p> <p>2. Трудовые споры в гостиничном бизнесе.</p> <p>3. Трудовое право как отрасль российского права.</p> <p>4. Юридические лица как субъекты трудового права</p> <p>5. Трудовой договор: понятие, порядок заключения и расторжения.</p> <p>6. Права и обязанности сторон трудового договора.</p>
Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	<p>1. Международное правовое регулирование туризма.</p> <p>2. Методы государственного регулирования гостиничной деятельности в РФ.</p> <p>3. Правила оказания гостиничных услуг в РФ.</p> <p>4. Процедуры стандартизации гостиничных услуг.</p> <p>5. Классификация гостиничных предприятий в РФ.</p> <p>6. Российская Гостиничная Ассоциация. Цели и задачи.</p> <p>7. История создания и задачи ассоциации ТУРПОМОЩЬ.</p>
Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля	<p>1. Крупнейшие гостиничные предприятия России.</p> <p>2. Объединения туроператоров, турагентов и туристов.</p> <p>3. Организации по защите прав потребителей и принципы их работы.</p> <p>4. Права и обязанности постояльца отеля в России.</p> <p>5. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта.</p> <p>6. Договор между гостем и отелем.</p>

	<p>7. Аренда отеля туроператором и другие виды договоров.</p> <p>8. Паспортные формальности.</p> <p>9. Визовые формальности.</p> <p>10. Валютные формальности.</p> <p>11. Медицинские формальности</p> <p>12. Страховые программы для туристов.</p>
Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства.	<p>1. Гражданско-правовая ответственность гостиничного предприятия.</p> <p>2. Административная ответственность за налоговые нарушения гостиничного предприятия.</p> <p>3. Уголовная ответственность за преступления в сфере экономической деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>4. Конфликтные ситуации между гостем и гостиничным предприятием и методы их разрешения.</p> <p>5. Порядок составления претензии туриста к турфирме.</p>

Ситуации для анализа

Название темы учебной дисциплины	Пример ситуаций для анализа
Понятие и сущность права	Согласно ч. 2 ст. 38 Конституции РФ «забота о детях, их воспитание – равное право и обязанность родителей». Предположите, при каком результате толкования этой правовой нормы возможно ее правильное применение?
Предпринимательские правоотношения	Директор фабрики Иванов, главный инженер Петров и главный бухгалтер Силантьев организовали на фабрике подпольный цех по производству галантерейной резинки. Сырье для работы они брали из фондов, отпускаемых фабрике, за счет создания излишков. Готовую продукцию, выпускаемую цехом, продавали через торговых работников Воропаеву, Белову, а деньги, полученные от реализации продукции, делили между собой. Можно ли квалифицировать действия работников фабрики как предпринимательскую деятельность? Что такое незаконная предпринимательская деятельность? Разберите ситуацию.
Трудовые правоотношения и условия их возникновения	Сергеева была принята на работу временно, на период отпуска по уходу за ребенком постоянной работницы, которая ушла в отпуск на полтора года. Работодатель установил Сергеевой испытательный срок – 2 месяца. При трудоустройстве Сергеева не высказала никаких возражений, боясь быть не принятой на данную работу, а после того, как трудовой договор был заключен, обратилась в суд с требованием признать условие об испытательном сроке недействительным, мотивируя это тем, что,

	во-первых, она является временным работником, а во-вторых, впервые трудоустраивается по специальности после окончания вуза два года назад. Вопросы: 1. Права ли Сергеева? 2. Какое решение примет суд?
Основные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	Проанализируйте «Правила оказания гостиничных услуг в РФ». Какие отличия от международных правил вы бы отметили?
Правовое положение туроператоров и турагентов, туристов, гостей отеля	Проанализируйте права и обязанности гостей гостиницы. Что вы бы изменили или добавили?
Юридическая ответственность в сфере туризма и гостеприимства.	Вы- работник гостиницы. К вам с претензией обращается гостя: 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 (\$600) и бутылки марочного вина (\$20) Как вы поступите?

