

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ДОКУМЕНТИРОВАННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

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

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

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

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, elena.shemetova@vvsu.ru

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

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	000000000BD0B40
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков работы с документами, необходимыми для эффективного управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства.

Задачами курса являются:

- формирование систематизированных знаний об унифицированных системах документации;
- приобретение умений по обработке, анализу и составлению документов в сфере туризма и гостеприимства;
- формирование навыков по технологии работы с документами в предприятиях туризма и гостеприимства.

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

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

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-6 : Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	РД1	Знание	правил составления и оформления документов
			РД2	Знание	видов документов
			РД3	Умение	проектировать формы документов, внедрять унифицированные системы документации в практику
			РД4	Навык	составления и оформления документов в соответствии с требованиями государственных стандартов при организации туристской деятельности

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Документированное обеспечение управления туризмом» относится к обязательной части учебного плана.

3. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО,	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)		СРС	Форма аттес-тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная		

			ОЗФО)			лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.Б	1	4	1	0	0	0	1	0	143	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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

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

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Документ: понятие, функции и классификация	РД2	2	1	0	8	участие в дискуссии, разбор практических заданий, обсуждение результатов
2	Роль документа в управлении предприятием. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДООУ в туризме	РД2	2	1	0	8	участие в дискуссии, разбор практических заданий, обсуждение результатов
3	Правила оформления документов в туризме	РД1	4	2	0	8	участие в дискуссии, разбор практических заданий, обсуждение результатов
4	Технология работы с документами в туризме	РД1	4	2	0	8	участие в дискуссии, разбор практических заданий, обсуждение результатов
5	Составление и оформление организационно-распорядительных документов в туризме	РД3	4	2	0	8	разбор практических задач и обсуждение результатов
6	Составление и оформление информационно-справочных документов в туризме	РД3	2	1	0	8	разбор практических задач и обсуждение результатов
7	Деловая переписка в туризме	РД3	4	2	0	9	разбор практических задач и обсуждение результатов
8	Составление и оформление документации по трудовым отношениям в туризме	РД3	4	2	0	8	разбор практических задач и обсуждение результатов
9	Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме	РД4	4	2	0	8	разбор ситуационных задач и обсуждение результатов
10	Составление и оформление туристской документации	РД4	4	2	0	8	разбор практических задач, обсуждение и оценка результатов
11	Туристские формальности	РД4	2	1	0	8	разбор практических задач и обсуждение результатов
Итого по таблице			36	18	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Документ: понятие, функции и классификация.

Содержание темы: Основные понятия в области документированного обеспечения управления. Функции документов: социальная, управленческая, правовая, информационная и коммуникативная, культурная, научно-историческая. Классификация документов: по способу документирования, по сфере использования, по месту составления, по грифу ограничения доступа, по происхождению, по юридической значимости, по форме изложения, по срокам хранения.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 2 Роль документа в управлении предприятием. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в туризме.

Содержание темы: Профессиональные стандарты в туризме. Уровни управления в предприятиях туризма (руководящий, стратегический, тактический и оперативный). Документация эффективной системы менеджмента предприятий туризма: правовая документация, документация по обеспечению качества, организационно-распорядительная документация, документация по стратегическому и оперативному планированию, методическая документация, внешняя нормативная документация, внутренняя нормативная документация, внутренняя техническая документация. Нормативные документы, регулирующие делопроизводство. Отечественные и международные стандарты на документацию. Органы управления индустрии туризма и гостеприимства и соответствующие им документы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: работа с нормативной документацией, профессиональными стандартами индустрии туризма и гостеприимства, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке стандартов предприятий туризма и гостеприимства с использованием государственных стандартов.

Тема 3 Правила оформления документов в туризме.

Содержание темы: Унифицированная система документации. Требования к оформлению документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов. Оформление реквизитов документов. Язык и стиль служебных документов. Употребление прописных и строчных букв. Единообразие принципов и формы сокращения. Оформление дат и чисел в документах. Использование в документах: собственных имен, названий государств, административно-территориальных наименований. Ошибки в текстах официальных документов. Редактирование текстов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: оформление документов, реквизиты, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по оформлению документов предприятий туризма.

Тема 4 Технология работы с документами в туризме.

Содержание темы: Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов. Принципы регистрации документов на предприятии. Контроль и сроки исполнения документов. Организация хранения документов. Составление номенклатуры дел. Формирование и оформление дел. Порядок передачи документов на хранение в архив.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 5 Составление и оформление организационно-распорядительных документов в туризме.

Содержание темы: Классификация организационно-распорядительных документов. Организационные документы: устав, учредительный договор, положение, инструкция, должностная инструкция. Распорядительные документы: приказ, распоряжение, указание, решение, выписка, протокол. Структура текста документов, реквизиты.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 6 Составление и оформление информационно-справочных документов в туризме.

Содержание темы: Виды информационно-справочных документов (акт, служебная записка, справка, список, предложение, заключение, перечень, обзор, отчёт, сводка и др.). Структура текста документов и реквизиты.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 7 Деловая переписка в туризме.

Содержание темы: Формы деловой переписки. Классификация деловых писем. Требования к структуре текста и оформлению деловых писем. Международная деловая переписка.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: решение проблемных ситуаций, разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке деловых писем.

Тема 8 Составление и оформление документации по трудовым отношениям в туризме.

Содержание темы: Структура кадровой документации. Первичные документы трудоустройства. Распорядительная документация по кадрам. Договорная документация по кадрам. Личное дело сотрудника организации. Организация хранения личных дел. Порядок хранения документов в личном деле сотрудника. Документирование процедур приема граждан на работу, перевода сотрудников, поощрения работника, применения дисциплинарного взыскания, увольнения работника.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: работа в малых группах, «мозговой штурм», разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 9 Составление и оформление документации по договорным обязательствам в

туризме.

Содержание темы: Классификация сделок. Договор: понятие, виды, условия заключения и основания для расторжения. Существенные и иные условия договора. Договор в туризме. Виды договоров в туризме: аренда, прокат, перевозка пассажиров, возмездное оказание услуг, поручение, договор комиссии, агентский договор. Технология заключения договоров с клиентами и партнерами. Требования к составлению договоров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: работа в малых группах, решение проблемных ситуаций, разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 10 Составление и оформление туристской документации.

Содержание темы: Классификация туристской документации. Технологическая документация турфирмы: технологическая карта туристского путешествия, график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время, туристская путёвка, информационный листок к путёвке, лист бронирования, договор, график движения по маршруту, карта-схема маршрута, описание технологических особенностей тура, памятка для туристов, справочные материалы по маршруту, прайс-лист, калькуляция тура и т.п. Правила составления и оформления технологической туристской документации. Документация обслуживания (заявка на бронирование, подтверждение о приёме, извещение о заезде туристов, ваучер, листок отметок) и пакет тура: правила составления и оформления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: деловая игра, разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 11 Туристские формальности.

Содержание темы: Туристские формальности: понятие и классификация. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль. Медико-санитарные формальности. Принципы оформления документов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: технология смешанного обучения, ЭУК. Практическое занятие: решение проблемных ситуаций, разработка документации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов, подготовка к презентации пакетов документов.

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

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

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы, выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, тестированию.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации,

соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий расположены в Электронном учебном курсе по дисциплине (ЭУК).

Вопросы для самоконтроля по дисциплине:

1. Дать определение терминам «документ», «документооборот», «документационное обеспечение управления».
2. Назвать принципы классификации документов.
3. Дать определение термину «электронный документ».
4. Какие задачи решает унификация документов?
5. Дайте характеристику унифицированной системы организационно-распорядительной документации.
6. Назовите основные функции документов.
7. Какой государственный стандарт устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?
8. Что такое реквизит? Каков максимальный набор реквизитов?
9. Перечислите основные виды бланков, применяемых в организации.
10. В чем отличие дубликата документа от копии?
11. Дайте характеристику языку служебных документов.
12. Какие реквизиты входят в состав общего бланка?
13. Какие приемы используются для достижения точности и ясности документов?
14. Какие грифы могут иметь документы?
15. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Наименование вида документа»?
16. Что входит в состав реквизита «Справочные данные об организации»?
17. На каких документах проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?
18. Какие требования предъявляются к резолюции? Каков порядок ее оформления?
19. Из каких частей состоит реквизит «Адресат»?
20. Как происходит передача документов внутри организации?
21. Назовите основные этапы обработки внутренних документов.
22. Опишите основные этапы работы руководителя с входящими документами.
23. Как регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы?
24. Назвать состав правовой документации предприятия.
25. Охарактеризовать учредительные документы.
26. Охарактеризовать распорядительные документы, издаваемые единолично принятием решения (приказ, распоряжение, указание).
27. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности создания юридического лица?
28. Как строится текст распорядительной части приказа?
29. Какой пункт обязательно присутствует в любом приказе по основной деятельности?
30. Где проставляются визы в приказе?
31. Какие разделы содержит должностная инструкция?
32. Каков порядок составления и подписания протокола?
33. Как регистрируются протоколы?
34. Назвать основные виды справок.
35. Какова структура справки, какие реквизиты используются при составлении данного документа?
36. Дать определение – заявление и перечислить ситуации, при которых необходима подготовка заявлений.
37. Назвать виды служебных записок, какова структура их текста?
38. Как классифицируются служебные письма?

39. как оформляется служебное письмо?
 40. Какие письма обязательно заверяются печатью?
 41. Что такое договор, какова их классификация?
 42. Какие лица могут выступать субъектами договорных отношений?
 43. В чём состоит специфика заключения договоров туроператора с гостиничным, автотранспортным предприятием, авиакомпанией, предприятием питания?
 44. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме?
 45. Перечислить кадровую документацию.
 46. Охарактеризовать распорядительную кадровую документацию.
 47. Охарактеризовать персональную документацию по трудоустройству: личная карточка, трудовая книжка.
 48. Охарактеризовать первичную документацию по трудоустройству: заявление о приеме на работу, характеристика, анкета, резюме.
 49. Что такое трудовой договор, каковы требования к его составлению?
 50. Что такое технологическая карта туристского предприятия, каковы требования к ее составлению.
 51. Что такое информационный листок, каковы рекомендации по его составлению?
 52. Охарактеризовать график загрузки туристского предприятия по маршруту.
 53. Охарактеризовать документы: лист бронирования, калькуляция стоимости тура, памятка для туриста, прайс-лист, заявка на бронирование, подтверждение о приеме, график движения по маршруту, карта-схема маршрута, ваучер, страховой полис.
 54. Перечислить и охарактеризовать справочные материалы по маршруту.
 55. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме на международном и национальных уровнях?
 56. В чём заключаются существенные условия типового договора на оказание туристских услуг?
 57. Какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок к туристской путёвке?
 58. Назвать полный список технологических документов тура.
 59. Что такое туристская виза?
 60. Что такое шенгенская виза? Назвать типы шенгенских виз.
 61. Каким образом оформляется туристская виза для выезда иностранных граждан за рубеж?
 62. Какова технология приглашения иностранных туристов?
 63. Какие сведения должен содержать туристский ваучер, направляемый вместе с подтверждением о приёме иностранных туристов?
 64. Что такое туристская путевка, каковы требования к ее заполнению?
 65. Перечислить и охарактеризовать туристские формальности.
- При реализации дисциплины (модуля) применяется электронный учебный курс, размещённый в системе электронного обучения Moodle.

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

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

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

консультации и др.

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

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

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

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Андреева, В. И., Делопроизводство: организация и ведение : учебно-практическое пособие / В. И. Андреева. — Москва : КноРус, 2022. — 294 с. — ISBN 978-5-406-07126-7. — URL: <https://book.ru/book/940363> (дата обращения: 15.05.2024). — Текст : электронный.

2. Гущина, И. А., Документационное обеспечение туристской деятельности. : учебное пособие / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. — Москва : КноРус, 2023. — 238 с. — ISBN 978-5-406-10303-6. — URL: <https://book.ru/book/944949> (дата обращения: 15.05.2024). — Текст : электронный.

3. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 270 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16016-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530251> (дата обращения: 15.05.2024).

4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16003-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523612> (дата обращения: 15.05.2024).

7.2 Дополнительная литература

1. Воробьева, О. В. Составление договора: техника и приемы / О. В. Воробьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 227 с. — (Консультации юриста). — ISBN 978-5-534-03435-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510636> (дата обращения: 15.05.2024).

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 15.05.2024).

3. Красильникова, И. В. Business correspondence. Деловая переписка : учебно-методическое пособие / И. В. Красильникова. — Воронеж : ВГАС, 2022. — 52 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/310373> (дата обращения: 17.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Леонова, С. Л. Кадровое делопроизводство. Практикум : учебное пособие / С. Л. Леонова. — Москва : РГУ МИРЭА, 2022. — 71 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/310910> (дата обращения: 17.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Системы электронного документооборота. Практикум. : учебное пособие / Н. Ф. Алтухова, О. И. Долганова, В. В. Лосева [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 395 с. — ISBN 978-5-406-07367-4. — URL: <https://book.ru/book/942386> (дата обращения: 15.05.2024). — Текст : электронный.

6. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Туристские формальности» : учебно-методическое пособие / составитель Ю. В. Корнеева. — Тольятти : ПБГУС, 2020. — 80 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/355649> (дата обращения: 17.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

1. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. — Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

2. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. — Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

3. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст). - URL: <http://vsegost.com/Catalog/63/63653.shtml>

4. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

5. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

6. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

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

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

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

Основное оборудование:

- Доска классная комбинир.5 ДК-II/1-5-2/1
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная
- Мультимедийный комплект №2 в составе:проектор Casio XJ-M146,экран 180*180,крепление потолочное

Программное обеспечение:

- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

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

ДОКУМЕНТИРОВАННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Международный туристский бизнес

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ОПК-6 : Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

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

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-6.3к : Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	РД1	Знание	правил составления и оформления документов	определяет правила составления и оформления документов
	РД2	Знание	видов документов	верно классифицирует документы
	РД3	Умение	проектировать формы документов, внедрять унифицированные системы документации в практику	верно проектирует формы документов, внедряет унифицированные системы документации в практику
	РД4	Навык	составления и оформления документов в соответствии с требованиями государственных стандартов при организации туристской деятельности	точность оформления документов

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

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : правил составления и оформления документов	1.3. Правила оформления документов в туризме	Дискуссия	Проект
			Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
		1.4. Технология работы с документами в туризме	Дискуссия	Проект
			Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
РД2	Знание : видов документов	1.1. Документ: понятие, функции и классификация	Дискуссия	Проект
			Тест	Проект
		1.2. Роль документа в управлении предприятием. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в туризме	Дискуссия	Проект
			Тест	Проект
РД3	Умение : проектировать формы документов, внедрять унифицированные системы документации в практику	1.5. Составление и оформление организационно-распорядительных документов в туризме	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
		1.6. Составление и оформление информационно-справочных документов в туризме	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
		1.7. Деловая переписка в туризме	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
		1.8. Составление и оформление документации по трудовым отношениям в туризме	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
РД4	Навык : составления и оформления документов в соответствии с требованиями государственных стандартов при организации туристской деятельности	1.9. Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект
		1.10. Составление и оформление туристской документации	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект

		1.11. Туристские формы	Практическая работа	Проект
			Тест	Проект

4 Описание процедуры оценивания

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

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Дискуссия	Практические работы	Проект	Тест	Итого
Лекции				33	33
Практические занятия	11	22			33
Самостоятельная работа, в том числе организованная в ЭОС		22			22
Промежуточная аттестация			12		12
Итого	11	44	12	33	100

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

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

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

1. Назовите основные функции документов.

2. Что подразумевается под информационной емкостью документа?
3. Назвать принципы классификации документов.
4. Дать определение термину «электронный документ».
5. В чем отличие дубликата документа от копии?
6. В чем заключаются недостатки электронных документов?
7. Отличается ли срок хранения электронных документов от бумажных?
8. Дать определение терминам «документ», «документооборот», «документационное обеспечение управления».
9. Что такое профессиональный стандарт?
10. Какие нормативные документы регламентируют применение профессиональных стандартов в туризме и индустрии гостеприимства?
11. Перечислите виды уровней предприятия.
12. Перечислите общие функции менеджмента.
13. Что является целью деятельности по управлению документацией?
14. Какие задачи решаются в процессе управления документацией организации?
15. Какие подсистемы документационного обеспечения способствуют управлению организацией?
16. Какова роль и задачи службы документационного обеспечения?
17. В каких случаях создается служба документационного обеспечения управления как самостоятельное структурное подразделение? Каковы ее цели и задачи?
18. Какие задачи решает унификация документов?
19. Дайте определение бланка документа.
20. Какой государственный стандарт устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?
21. Что такое реквизит? Каков максимальный набор реквизитов?
22. Назовите способы расположения реквизитов на бланках.
23. Перечислите основные виды бланков, применяемых в организации.
24. Какие реквизиты входят в состав общего бланка?
25. Чем отличается бланк письма от общего бланка.
26. Какие грифы могут иметь документы?
27. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Наименование вида документа»?
28. На каких документах не проставляется реквизит «Наименование вида документа»?
29. Что входит в состав реквизита «Справочные данные об организации»?
30. На каких документах проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?
31. Какие требования предъявляются к резолюции? Каков порядок ее оформления?
32. Порядок оформления приложений к документу.
33. Как проставляется «Гриф согласования документа»?
34. Как проставляется печать на документах?
35. Как проставляется реквизит «Отметка о заверении копии»?
36. Что такое документооборот?
37. Назовите основные формы регистрации документов?
38. Как происходит передача документов внутри организации?
39. Назовите основные этапы обработки внутренних документов.
40. Опишите основные этапы работы руководителя с входящими документами.
41. Как регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы?
42. Какие основные процедуры осуществляются при обработке исходящих документов?
43. Как определяется индивидуальный срок исполнения документов?
44. Опишите технологию текущего контроля за исполнением документов?
45. Что означает постоянное хранение документов?
46. Назвать состав организационной документации предприятия.
47. Охарактеризовать учредительные документы.

48. Охарактеризовать распорядительные документы, издаваемые единолично принятием решения (приказ, распоряжение, указание).
49. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности создания юридического лица?
50. Как строится текст распорядительной части приказа?
51. Какой пункт обязательно присутствует в любом приказе по основной деятельности?
52. Где проставляются визы в приказе?
53. Какие разделы содержит должностная инструкция?
54. Каков порядок составления и подписания протокола?
55. Как регистрируются протоколы?
56. Назвать основные виды справок.
57. Какова структура справки, какие реквизиты используются при составлении данного документа?
58. Дать определение – заявление и перечислить ситуации, при которых необходима подготовка заявлений.
59. Назвать виды служебных записок, какова структура их текста?
60. Из каких частей состоит объяснительная записка?
61. Кто подписывает акт? Необходимо ли его утверждать?
62. Какой документ может служить основанием создания акта?
63. Какие реквизиты входят в формуляр-образец служебного письма?
64. Как располагаются реквизиты на бланках служебных писем? Назовите реквизиты на бланке.
65. Какой вид служебного письма имеет реквизит «отметка о наличии приложения» и как он оформляется? 4. Как оформляются реквизиты: «адресат» и «адрес»?
66. Кто может быть автором письма?
67. Кто подписывает письмо? В каких случаях на письме ставятся две подписи?
68. Все ли служебные письма перед текстом имеют заголовок?
69. Для каких целей в служебных письмах оформляется реквизит «отметка об исполнителе»? Каким образом он оформляется?
70. Как оформляются совместные письма организаций?
71. Какова структура письма-запроса, письма-просьбы, письма-ответа, сопроводительного письма?
72. Перечислить кадровую документацию.
73. Охарактеризовать распорядительную кадровую документацию.
74. Охарактеризовать персональную документацию по трудоустройству: личная карточка, трудовая книжка.
75. Охарактеризовать первичную документацию по трудоустройству: заявление о приеме на работу, характеристика, анкета, резюме.
76. Что такое трудовой договор, каковы требования к его составлению?
77. Что такое «сделки»?
78. Определите классификацию сделок.
79. В какой форме могут совершаться сделки?
80. Как определяются ничтожные сделки?
81. Что такое «договор» и в чем его значение?
82. В чем состоит отличие существенных условий договора от примерных?
83. Определите виды договоров.
84. Назовите основания изменения и расторжения договора.
85. В чем состоит порядок изменения и расторжения договора?
86. Назовите последствия изменения и расторжения договора.
87. В каких случаях возможен односторонний отказ от исполнения договора? Что такое «обязательство»? Назовите основания его возникновения.
88. Что такое «неустойка»? Назовите виды неустойки.

89. В каких случаях суд может уменьшить подлежащую уплате неустойку?
90. Назовите условия, при которых возникает обязанность должника возместить причиненные убытки.
91. Понятие и виды договора купли-продажи.
92. Что является предметом договора купли-продажи?
93. Назовите существенные условия договора купли-продажи товара.
94. Как определяется цена предмета договора купли-продажи?
95. С какого момента считается исполненной обязанность продавца передать товар покупателю?
96. Какие требования вправе предъявить покупатель к продавцу в случае приобретения товара ненадлежащего качества?
97. Что является предметом договора аренды?
98. В какой форме может заключаться договор аренды?
99. На какие сроки может заключаться договор аренды?
100. Определите права и обязанности арендатора и арендодателя.
101. В каких нормативно-правовых актах раскрываются права и обязанности туристов?
102. В каких нормативно-правовых актах раскрываются права и обязанности потребителей гостиничных услуг?
103. Определите права и обязанности туристической фирмы при оказании туристских услуг.
104. Определите права и обязанности гостиницы при оказании гостиничных услуг.
105. Определите права и обязанности потребителя гостиничных услуг.
106. Какие требования может предъявить турист, если ему была оказана услуга ненадлежащего качества?
107. Какие требования может предъявить потребитель гостиничных услуг, если ему была оказана услуга ненадлежащего качества?
108. Определите права и обязанности исполнителя при оказании услуг общественного питания. Определите права и обязанности потребителя услуг общественного питания.
109. Что понимают под договором перевозки пассажиров?
110. Определите права и обязанности пассажира воздушного транспорта.
111. Определите права и обязанности пассажира железнодорожного транспорта.
112. Какую ответственность несет перевозчик за нарушение своих обязательств перед пассажиром?
113. Понятие и стороны договора поручения.
114. Назовите основания и последствия прекращения договора поручения.
115. Определите предмет договора комиссии.
116. Назовите общее и особенное в договорах поручения и комиссии.
117. Допустимо ли отступление комиссионера от условий договора комиссии?
118. Назовите основания прекращения договора комиссии.
119. Понятие и стороны агентского договора.
120. Отличие агентского договора от договора поручения и договора комиссии.
121. Каковы основания прекращения агентского договора?
122. Что такое информационный листок, каковы рекомендации по его составлению?
123. Охарактеризовать график загрузки туристского предприятия по маршруту.
124. Охарактеризовать документы: лист бронирования, калькуляция стоимости тура, памятка для туриста, прайс-лист, заявка на бронирование, подтверждение о приеме, график движения по маршруту, карта-схема маршрута, ваучер, страховой полис.
125. Перечислить и охарактеризовать справочные материалы по маршруту. Какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок к туристской путёвке?
126. Назвать полный список технологических документов тура.
127. Какие сведения должен содержать туристский ваучер, направляемый вместе с подтверждением о приёме иностранных туристов?

128. Что такое туристская путевка, каковы требования к ее заполнению?
129. Перечислить и охарактеризовать туристские формальности.
130. Что такое туристская виза?
131. Что такое шенгенская виза? Назвать типы шенгенских виз.
132. Каким образом оформляется туристская виза для выезда иностранных граждан за рубеж?
133. Какова технология приглашения иностранных туристов?
134. Что такое таможенные правила и формальности, таможенная декларация?
135. Что включают в себя медико-санитарные формальности?

Краткие методические указания

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются при выступлении студента с устным докладом, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

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

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	*1/11	выставляется студенту, если студент активно выражал свое мнение, убедительно аргументировал свой ответ
-	0	выставляется студенту, если студент не участвовал в дискуссии, не выражал позицию относительно обсуждаемых положений

***первая цифра – количество баллов за одну тему**

5.2 Пример практических (ситуационных) задач

I Выполнить задание по теме «Составление и оформление организационно-распорядительных документов в туризме»

1. Составьте приказ от лица генерального директора гостиницы «Атлант» Терехова Н.П «О запрещении курить в номерах гостиницы». В констатирующей части вы должны сослаться на Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Придумайте меры наказания за нарушение. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя генерального директора Башкова Н.К. Оформите все реквизиты.

2. Составьте распоряжение от лица генерального директора туристской организации ООО «Поехали!» Бикмамбедова Р.А «О новом показателе ежемесячной нормы продаж». Оформите все реквизиты.

3. Составьте акт по замене технических аппаратов и различного рода приборов, числящихся на балансе организации (в связи с введением на рынок современных приборов, которые значительно снизят затраты на обслуживание за счет уменьшения работ, выполняемых на рабочих местах пользователей) на имя директора организации. Составлен комиссией: зам. начальника инженерного отдела (председатель), инспектором по безопасности и начальником по безопасности всего предприятия. Оформить в табличной форме, с указанием наименования, количества, суммы и указать, что послужило причиной для замены. Прописать общую сумму затрат прописью. Составляется в трех экземплярах (в дело, директору, в бухгалтерию). Оформите все реквизиты.

4. Составьте протокол заседания комиссии Краевого государственного автономного учреждения культуры «Филармония». Повестка дня: соблюдение требований к служебному поведению. Укажите решение комиссии, обоснования принятого решения. Оформите все реквизиты.

II Выполнить задание по теме «Составление и оформление информационно-справочных документов в туризме»

1. Составьте докладную записку руководителя хозяйственной службы гостиницы «Как дома» Сметанкина Н.К. на имя старшего администратора Епифанова К. А. о том, что отдел снабжения поставляет средства гигиены для ванных комнат преимущественно

бракованные. Распишите средства гигиены и укажите в каком количестве брак в закупочной партии. Оформите все реквизиты.

2. От лица экскурсовода Понаморенко Д.А. составьте предложение «О разработке нового экскурсионного маршрута в Лазовском районе» на имя агента по въездному и внутреннему туризму Виткову Н.В. Укажите обоснование и конкретные предложения для данного документа. Оформите все реквизиты.

3. Составьте пресс-релиз для СМИ от лица ген. директора ООО «Аэрлайнс» Кузнецова П.А. о завершении первого этапа масштабного проекта по внедрению системы управления жизненным циклом рабочих станций в центральном офисе и в своих представительствах для эффективной работы установки, контроля использования техники и программного обеспечения. Укажите основные задачи в поиске такого комплексного решения. Оформите все реквизиты.

4. Составьте объяснительную записку от лица экскурсовода, отвечающего за цикл экскурсий по городу для детей старшего дошкольного возраста на имя начальника по внутреннему туризму турагенства «Альфа» о том, что 22.11.2017 было отменена экскурсия в связи с погодными условиями и перенесена на 30.11.2017. Подписывается экскурсоводом. Оформите все реквизиты.

5. Составьте заявление о внесении сведений о туроператоре «ТУР-С» в Единый федеральный реестр туроператоров. Оформите все реквизиты.

6. Составьте информационную справку туроператора «Аякс-туристикс» с филиалами в Москве, Челябинске, Владивостоке, Сочи. Укажите адреса (места нахождения) и почтовые адреса структурных подразделений юридических лиц, осуществляющих туроператорскую деятельность. Оформите все реквизиты.

7. Составьте претензию от лица Маниловой Т.В, жительницы дома №35 на предприятие питания «Змей Горыныч» на имя директора о том, что вытяжная система на предприятии плохо работает и запах всего производства доходит до жительницы дома. Оформите все реквизиты.

III Выполнить задание по теме «Деловая переписка в туризме»:

1. Составить информационное письмо о порядке применения контрольно-кассовых машин в соответствии с нормативными документами от имени начальника управления торговли и услуг администрации г. Владивостока в адрес руководителей предприятий торговли г. Владивостока, в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
2. Составить письмо-сообщение от имени председателя выставочного комитета Тюриной С.Л. о проведении туристской выставки в г. Владивостоке в адрес руководителя туристской компании Горовой Л.Д., в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
3. Составить письмо-приглашение о принятии участия в открытом конкурсе на лучшую экскурсию по о. Русский от имени начальника отдела международных отношений и туризма администрации г. Владивостока в адрес руководителя туристской компании «Фрегат», в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
4. Составить письмо-извещение от имени руководителя консалтингового центра «Деловой партнер» о проведении консультаций по вопросам отчетной налоговой документации турфирм, адресованное конкретной группе адресатов (главным бухгалтерам турфирм), в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
5. Составить письмо-уведомление от президента ОАО «ДВ-ТУР» Носова К.Д. о размещении акций, адресованное акционерам компании, в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
6. Составить письмо-предложение от имени руководителя туристской компании

«ВояжТур» Тюриной С.Л. о расширении сферы сотрудничества в адрес руководителя компании-перевозчика «Сто дорог», в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.

7. Составить письмо-просьбу с обоснованием о замене теплового оборудования в ресторане от имени заведующего производством ресторана «Восток» в адрес директора ресторана, в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
8. Составить письмо-заявку на получение пропуска на право проезда машин праздничного агентства «Звезда» в зону отдыха от имени руководителя праздничного агентства, в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
9. Составить гарантийное письмо на оплату рекламы праздничного агентства «Звезда» в журнале «Отдохни» от имени руководителя праздничного агентства, адресованное главному редактору журнала, в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
10. Составить письмо-отказ, в выполнении заказа на текстиль в установленный срок в связи с остановкой производства из-за стихийного бедствия, от имени руководителя предприятия «Лидер», адресованное руководителю гостиницы «Залив», в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
11. Составить письмо-подтверждение предварительной договоренности на заключение долговременного договора поставки товара, от имени руководителя предприятия «Лидер», адресованное руководителю гостиницы «Залив», в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
12. Составить письмо-напоминание о необходимости выполнения договора на поставку товара с предупреждением о санкциях, от имени руководителя гостиницы «Залив» на имя руководителя предприятия «Лидер», в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.
13. Составить письмо-требование о ликвидации неполадок в системе водоснабжения от имени руководителя ресторана «Перекресток» Тюриной С.Л. в адрес руководителя компании «Мастер», в соответствии с требованиями к структуре текста, языку и стилю делового письма. Оформить необходимые реквизиты.

IV Выполнение задания по теме «Составление и оформление документации по трудовым отношениям в туризме»

1. Участники: соискатель на должность, специалист отдела кадров, руководитель структурного подразделения, руководитель предприятия.

Технология приема на работу:

Оформление соискателем на должность кадровых документов при приеме на работу (резюме, заявление о приеме на работу, личный листок по учёту кадров, анкета, автобиография).

Дополнительные документы, сопровождающие процесс приема на работу специалиста (рекомендательное письмо, характеристика с прежнего места работы).

Собеседование соискателя со специалистом отдела кадров и руководителем предприятия.

Порядок принятия решения о приеме на работу соискателя.

Заключение трудового договора с работником.

Оформление специалистом отдела кадров приказа о приеме на работу (приказ унифицированной формы № Т-1).

2. Участники: работник, специалист отдела кадров, руководитель структурного подразделения, руководитель предприятия.

Документирование перевода сотрудников на другую работу:

Технология оформления перевода сотрудника.

Документирование инициативы о переводе на другую работу (заявление сотрудника, представление руководителя подразделения, его согласование).

Документирование решения о переводе на другую работу (оформление нового трудового договора,

оформление приказа унифицированной формы № Т-5, внесение изменений в личную карточку сотрудника).

3 Участники: работник, специалист отдела кадров, руководитель структурного подразделения, руководитель предприятия.

Технология поощрения работника:

Документирование процедуры поощрения работника (представление о поощрении от руководителя структурного подразделения, его согласование,

составление приказа (приказ унифицированной формы № Т-11), внесение изменений в личную карточку сотрудника).

4 Участники: работник, специалист отдела кадров, руководитель структурного подразделения, руководитель предприятия.

Технология увольнения работника:

Документирование процедуры увольнения (составление инициативного документа об увольнении (заявление работника – при увольнении по собственной инициативе), собеседование с работником в отделе кадров,

приём от работника всех числящихся за ним материальных ценностей, заполнение обходного листа,

составление приказа (приказ унифицированной формы № Т-8), внесение изменений в личную карточку сотрудника).

5 Участники: работник, специалист отдела кадров, руководитель структурного подразделения, руководитель предприятия.

Технология направления работника в командировку:

Документирование направления работника в командировку. Заполнить унифицированные формы:

- Т-9 "Приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку";

- Т-10 "Командировочное удостоверение";

- Т-10а "Служебное задание для направления в командировку и отчет о его выполнении";

- АО-1 "Авансовый отчет".

Составьте приказ руководителя ООО «Берег» «О направлении работника в командировку» (менеджера по туризму) сроком на 2 недели в г. Находка, с целью заключения договора «О сотрудничестве» с ООО «Прим-тур». Основанием является служебное задание.

V Выполнение задания по теме «Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме»

Используя нормативные документы (Гражданский кодекс РФ, ФЗ «О защите прав потребителей», ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и др., согласно информационных источников рабочей программы по дисциплине) решить ситуационную задачу, определить существенные и прочие условия договора, составить договор, используя типовые формы.

1. 1. Гражданин Сивков (17 лет), объявленный эмансипированным, обратился в туристическую фирму с целью получения туристической услуги. Однако фирма отказалась заключить договор о предоставлении туристических услуг, мотивируя тем, что гражданин Сивков является несовершеннолетним и закон запрещает заключать сделки с лицами, не достигшими 18 лет.

Вопросы к задаче:

1. Правомерен ли отказ туристической фирмы в заключении договора?
2. Какими правами наделяет действующее законодательство лиц, объявленных в установленном порядке эмансипированными?

2. Несовершеннолетние Морев (12 лет) и Нугин (16 лет) взяли в прокат на базе отдыха роликовые коньки и велосипед. Нугин на велосипеде совершил наезд на грудку металла, в результате чего велосипед сломался. Морев недостаточно хорошо катался на коньках. Выезжая с горки, он не смог своевременно затормозить и упал, получив многочисленные ушибы. От такого падения на коньках сломалось крепление.

Вопросы к задаче:

1. Имела ли база отдыха заключить договор проката с несовершеннолетними?
2. Кто будет возмещать базе отдыха причиненный ущерб?

3. Гражданин Ленков обратился в туристическую фирму «Саквояж» с целью получения соответствующей услуги. Фирма предложила Ленкову несколько туров. Ленков ознакомился с предложенными турами и выбрал один из них. На следующий день Ленков заключил договор с туристической фирмой и внес плату по договору. За 2 дня до предстоящего тура в туристическую фирму «Саквояж» обратился гражданин Сунцов с просьбой аннулировать подписанный Ленковым и фирмой договор об оказании туристических услуг. Сунцов показал представителям фирмы документы о том, что он является попечителем гражданина Ленкова, признанного судом ограниченно дееспособным.

Вопросы к задаче:

1. Имеются ли у туристической фирмы «Саквояж» основания для расторжения договора?
2. Имел ли право гражданин Ленков заключать договор об оказании туристических услуг?
3. Кто будет нести ответственность по указанной сделке?

4. Гражданин Бобров обратился в туристическую фирму «Салют» с просьбой организовать для него отдых на двоих в Тайланде на 8 дней — с 27 декабря 2011 года по 3 января 2012 года. Был заключен договор. За 3 дня до предстоящего тура у гражданина Боброва изменились обстоятельства — предстояла срочная командировка, которая совпадала по времени с его поездкой, и он обратился в туристическую фирму с заявлением об отказе от исполнения договора и возврате ему уплаченной им суммы.

Вопросы к задаче:

1. Имеет ли право гражданин Бобров на односторонний отказ от исполнения договора?
2. Будет ли туристическая фирма возвращать гражданину Боброву полную стоимость туристической путевки?
3. Возможно ли перенесение тура на другие сроки? Будет ли в данном случае гражданин Бобров производить доплату?

5. Детская спортивно-оздоровительная база отдыха «Солнышко» заключила договор подряда со строительной фирмой на строительство открытого бассейна. Строительная фирма должна была приступить к работе 2 апреля и закончить 15 июня. Однако в обусловленный договором срок фирма к работе не приступила, мотивируя это отсутствием надлежащих стройматериалов. Строительные работы на объекте начались лишь 15 апреля. К началу мая должны были быть выполнены основные работы по строительству бассейна. Подрядчик выполнял работы настолько медленно, что это поставило под сомнение своевременность сдачи объекта в срок, указанный в договоре. База отдыха решила отказаться от исполнения договора и поставила в известность строительную фирму.

Вопросы к задаче:

1. Имеет ли право база отдыха в данном случае отказаться от исполнения договора? Решение обосновать.

2. Какими правами наделяет действующее законодательство заказчика?

6. Туристическая фирма «Саквояж» заключила договор с туристическим бюро «Ариадна» на проведение ежедневных экскурсий для туристских групп. В один из дней экскурсовод по причине болезни не провел предусмотренные туром экскурсии. Туристы обратились в туристическую фирму с требованием о возврате уплаченной ими суммы за несостоявшиеся экскурсии.

Вопросы к задаче:

1. Будет ли отвечать фирма «Саквояж» за неисполнение обязательства туристическим бюро «Ариадна»?

2. Каким нормативно-правовым актом регулируется ответственность за неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательства?

7. Гражданка Лыкова заключила договор с туристической фирмой «Мир путешествий» о поездке на восемь дней на побережье Таиланда. Тур был полностью ею оплачен. За несколько дней до предстоящего путешествия в эту страну на побережье Таиланда произошло стихийное бедствие — цунами. Гражданка Лыкова обратилась в туристическую фирму с требованием о возврате уплаченной ею суммы. Туристическая фирма отказала Лыковой в удовлетворении ее требования.

Вопросы к задаче:

1. Правомерен ли отказ туристической фирмы в удовлетворении требования гражданки Лыковой?

2. Кто будет возмещать убытки, причиненные гражданке Лыковой?

8. Торговая фирма «Лотос» обязалась передать базе отдыха «Заря» 30 односпальных кроватей и 20 двухспальных кроватей. База предварительно оплатила стоимость заказанной мебели. В определенный договором срок фирма передала базе отдыха всю партию заказанной мебели и сверх этого еще 5 диванов.

Вопросы к задаче:

1. Какие требования вправе предъявить база отдыха к торговой фирме в связи с передачей не предусмотренной договором партии диванов?

2. В какой момент диваны, поступившие, но не заказанные базой отдыха, будут считаться принятые ею?

3. По какой цене база отдыха будет оплачивать торговой фирме стоимость 5 диванов?

9. Гостиница «Маяк» приобрела у предпринимателя Мокшина 50 светильников белого цвета в форме ракушки. При приемке товара было обнаружено, что 5 коробок вскрыто и в них находятся другие светильники, значительно ниже по цене.

Вопросы к задаче:

1. Какие требования вправе предъявить гостиница «Маяк» предпринимателю Мокшину в связи с ненадлежащим исполнением договора купли-продажи?

2. С какого момента можно будет считать обязательство предпринимателя Мокшина исполненным?

10. Туристическая организация «Нева» приобрела в торговой фирме «Восток» 5 компьютеров с гарантийным сроком 1 год. По истечении месяца со дня покупки 2 компьютера вышли из строя.

Вопросы к задаче:

1. Какие требования вправе предъявить туристическая организация «Нева» торговой фирме «Восток» в связи с поломкой компьютеров?

2. В каком порядке покупатель должен известить продавца о ненадлежащем исполнении договора купли-продажи?

3. Будет ли отвечать торговая фирма «Восток» за недостатки предоставленного товара, если будет доказано, что компьютеры сломались по вине электрика, проводившего ремонтные работы в туристической организации? В каких случаях продавец отвечает за недостатки проданного товара?

VI Выполнение задания по теме «Составление и оформление туристской документации»

1. Турист Иванов Евгений Михайлович, дата рождения: 08.09.1982, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, купил тур в Таиланд на 25.11.2017 на 10 дней/9 ночей на одного человека. Иванов Е.М. оплатил путевку наличными денежными средствами в размере 38 760 рублей. Заполните путевку на туриста Иванова Е.М. от турфирмы ООО «10 морей», адрес места

- нахождения и почтовый адрес: 690003, г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, т. 423 – 2555555, ИНН 253000000 КПП 811000000.
2. Турист Иванов Евгений Михайлович, дата рождения: 08.09.1982, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, купил тур в Таиланд на 25.11.2017 на 10 дней/9 ночей на себя и супругу Иванову Ольгу Константиновну, дата рождения 08.08.1983, паспорт 65№1234565 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток. Общая стоимость путевки составила 38 760 руб. Заполните договор на оказание туристских услуг на туриста Иванова Е.М. от турфирмы ООО «10 морей», адрес места нахождения и почтовый адрес: 690003, г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, т. 423 – 2555555, ИНН 253000000 КПП 811000000.
 3. Турист Сергеев Иван Андреевич, дата рождения: 10.10.1979, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, купил тур в Малайзию на 25.10.2017 г., сроком на 8 дней/7 ночей. Тур включает в себя: трансферт аэропорт-гостиница-аэропорт, встреча и проводы в аэропорту г. Куала-Лумпур, проживание в отеле Hilton 4*, номер DBL/twin, питание ВВ. Заполните туристский ваучер на тур для Сергеева И.А.
 4. Турист Антонов Андрей Петрович, дата рождения: 10.10.1979, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, обратился в турфирму ООО «10 морей», адрес места нахождения: 690003, г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, т. 423 – 2555555, для бронирования тура в Малайзию на 25.10.2017 г., сроком на 8 дней/7 ночей. Тур включает в себя: трансферт аэропорт-гостиница-аэропорт, встреча и проводы в аэропорту г. Куала-Лумпур, проживание в отеле Hilton 4*, номер DBL/twin, питание ВВ. Заполните лист бронирования на тур.
 5. Гражданин Ковалев Петр Александрович, дата рождения: 10.10.1979, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, Ковалева Анна Алексеевна, дата рождения 08.08.1983, паспорт 65№1234565 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток и Ковалев Алексей Петрович, дата рождения 08.04.1995 г., паспорт 68№741852 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, обратились в турфирму ООО «10 морей», адрес 690003, г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, т. 423 – 2555555 с просьбой забронировать им тур в Корею, сроком на 6 дней/ 5 ночей, гостиница Meridian 3*. Заполните лист бронирования в отель при трехместном размещении туристов и питанием ВВ.
 6. Турист Ковалева Анна Алексеевна, дата рождения 08.08.1983, паспорт 65№1234565 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток. Адрес проживания: г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, контактный т. 423 – 2555555. Должность: Менеджер. Место работы: ООО «Красный Куб», г. Владивосток, ул. Ивановская 10, т. 423 – 423658. Приобрела путевку в Италию с 25.08.2013 на 12 дней, отель Starhotels Business Palace 4*, адрес: Via Pietro Gaggia 3, Рипамонти Корветто, 20139 Милан, т. +32456897238. Расходы оплачивает турист самостоятельно. Просьба заполнить анкету на Шенгенскую визу в Италию.
 7. Гражданин Ковалев Петр Александрович, дата рождения: 10.10.1979, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, приобрел для своего несовершеннолетнего сына Ковалева Алексея Петровича, дата рождения 08.04.2000 г., паспорт 68№741852 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, тур в Корею, сроком на 6 дней/ 5 ночей, гостиница Meridian 3*. Расходы сына оплачивает Ковалев П.А. Заполните спонсорское письмо на несовершеннолетнего Ковалева А.П.
 8. Турист Иванов Евгений Михайлович, дата рождения: 08.09.1982, паспорт 65№978654 выдан 25.08.2013 сроком на 10 лет, место рождения г. Владивосток, купил тур в Таиланд на 25.11.2017 на 10 дней/9 ночей на одного человека. Но через неделю после оплаты тура он решил отказаться от путевки в связи с изменившимися обстоятельствами. Заполните заявление на расторжение договора и возврата денежных средств в размере 58 620 руб. Турфирма ООО «10 морей», адрес места нахождения:

690003, г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, т. 423 – 2555555, директор Иващук Ксения Дмитриевна.

9. Турфирма ООО «10 морей», адрес места нахождения: 690003, г. Владивосток, ул. Уборевича 10, оф. 87, т. 423 – 2555555, отправляет группу в Харбин с руководителем Полещук Людмилой Ивановной, контактный телефон руководителя группы +81086789456132. Дата поездки с 16.04.2013 на 5 дней. Составьте информационный лист для туристов, проживающих в гостинице.

VII Выполнение задания по теме «Туристские формальности»

1. Напишите список и алгоритм оформления документов для вывоза и ввоза кошек, собак и прочих мелких животных.
2. Перечислите документы необходимы для получения шенгенской визы?
3. Напишите текст приглашения для любого типа визы, где обязательно укажите:
 - кто приглашает;
 - кого;
 - куда;
 - на какой срок;
 - какой характер будет носить виза;
 - кто берет на себя расходы по проезду, проживанию и страхованию.
4. Распределите визы по следующим критериям:
 - по цели въезда и пребывания;
 - по количеству субъектов въезда;
 - по количеству посещений;
 - по сроку пребывания.
5. Перечислите и охарактеризуйте четыре вида приглашения за границу.

Краткие методические указания

Для выполнения заданий необходимо ознакомиться с презентацией к соответствующей теме, содержанием соответствующих разделов в основной и дополнительной литературе из перечня источников, приведенных в рабочей программе дисциплины. Расположение методических материалов – Электронный учебный курс (ЭУК).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	34-44	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание
4	23-33	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, но его ответ содержит не более 3 ошибок
3	12-22	выставляется студенту, если он выполнил только половину задания полностью
2	1-11	выставляется студенту, если задания выполнены со значительными ошибками
1	0	выставляется студенту, если студент не выполнил задание

*за одну тему студент может заработать 4 балла

5.3 Примеры тестовых заданий

Тема 1:

1. Общие функции документов
 - 1)информационная, коммуникативная, социально-культурная
 - 2)информационная, специфическая, коммуникативная
 - 3)информативная, общая, культурная
 - 4)общая, коммуникативная, специфическая
2. Классификация документов по месту составления документа
 - 1)входящие, исходящие, внутренние
 - 2)научно-технические, по труду, отчетно-статистические
 - 3)типовые, трафаретные, графические
 - 4)электронные, рукописные

3. Классификация документов по юридической значимости
 - 1) индивидуальные, трафаретные, типовые
 - 2) копии, заверенные копии, дубликаты
 - 3) организационно-распорядительные, финансово-бухгалтерские, отчетно-статистические
 - 4) входящие, исходящие, внутренние
4. Критерии классификации документов (несколько верных ответов)
 - 1) по юридической значимости
 - 2) по источнику информации
 - 3) по социально-культурной значимости
 - 4) по срокам создания
 - 5) по срокам хранения
 - 6) по информационной значимости
5. Информационная емкость документа – это
 - 1) место, занимаемое документом на информационном носителе
 - 2) количество и качество информации
 - 3) количество знаков, доступных для внесения в документ
 - 4) доступность информации
6. Документ, созданный для документирования стандартной ситуации
 - 1) индивидуальный
 - 2) трафаретный
 - 3) типовой
 - 4) унифицированный
7. Данный документ в точности воспроизводит оригинальный документ, не отменяет его действие, а лишь дублирует, не имеет юридической силы
 - 1) дубликат
 - 2) копия
 - 3) заверенная копия
 - 4) оригинал

Тема 2:

1. На каком уровне исполнители выполняют конкретные подпроцессы и операции и информируют начальников своих подразделений о результатах работ?
 - 1) на оперативном
 - 2) на тактическом
 - 3) на стратегическом
 - 4) на руководящем
2. Расположите уровни управления в последовательности сверху вниз
 - 1) стратегический
 - 2) оперативный
 - 3) руководящий
 - 4) тактической
3. Деятельность, связанная с разработкой и реализацией управленческих решений по оптимизации документооборота в организации
 - 1) менеджмент
 - 2) документационный менеджмент
 - 3) распоряжение
 - 4) делопроизводство
4. К какому виду документа относится смета?
 - 1) распорядительные документы
 - 2) документы по стратегическому и оперативному планированию
 - 3) организационно-правовые документы
 - 4) информационно-справочные
5. Назовите срок стратегического планирования деятельности по управлению

документацией?

- 1) более 1 года, обычно от 3-5 лет
- 2) 1 месяц
- 3) не более 6 месяцев
- 4) не более 1 года

Тема 3:

1. Реквизит, обеспечивающий юридическое значение должностной инструкции (несколько верных ответов)

- 1) гриф утверждения документа
- 2) резолюция
- 3) наименование организации
- 4) отметка о наличии приложения
- 5) подпись
- 6) наименование вида документа

2. Реквизит, определяющий юридическую силу входящего документа:

1) отметка о поступлении документа в организацию, включающая дату и регистрационный номер

- 2) резолюция
- 3) отметка о контроле
- 4) отметка об исполнении документа и направлении его в дело

3. Установление однообразия состава и форм управления документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций

- 1) сертификация документов
- 2) стандартизация документов
- 3) унификация документов
- 4) копирование документов

4. Реквизит, определяющий юридическую силу исходящего документа (несколько верных ответов)

- 1) отметка о контроле
- 2) подпись
- 3) печать
- 4) отметка о поступлении документа в организацию
- 5) гриф утверждения
- 6) резолюция

5. Реквизит «Государственный герб РФ» проставляется на:

- 1) общем бланке предприятия
- 2) бланке органа государственной власти
- 3) бланке письма
- 4) бланке функционального подразделения предприятия

Тема 4:

1. Расположите в хронологическом порядке этапы работы с исходящим документом

- 1) согласование, визирование (в необходимых случаях)
- 2) регистрация
- 3) составление проекта документа
- 4) отправка документа адресату
- 5) подписание и утверждение (при необходимости)

2. Документы, которые не требуют регистрации

- 1) рекламные письма
- 2) пакеты с пометкой «лично»
- 3) информационные материалы
- 4) все документы с пометкой «срочно»
- 5) печатные издания (книги, каталоги, журналы, брошюры)

3. Срок передачи исполненных документов для оформления их в дело

1)10 дней

2)5 дней

3)1 месяц

4)15 ней

4. Срок исполнения документа

1)систематизированный перечень наименованных дел

2)определяются руководителем организации и фиксируются в резолюции

3)конечная дата работы над документом

4)контроль за сроками исполнения задания

5. Внутренние документы регистрируются:

1)в день поступления

2)в день подписания

3)не регистрируются

4)после исполнения

6. Документ считается исполненным и снимается с контроля

1)после исполнения заданий

2)после сообщения результатов заинтересованным организациям

3)после предоставления документированного подтверждения исполнения

4)когда результаты исполнения отмечены на исполненном документе

7. Группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой

дел и систематизация документов внутри дела - это

1)регистрация документов

2)формирование дел

3)вскрытие документов

4)предварительное рассмотрение документов

Тема 5:

1. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, других формах работы коллегиальных органов – это

1)протокол

2)заявление

3)приказ

4)постановление

2. Правовой акт, издаваемый единолично руководителем подразделения в целях разрешения оперативных вопросов деятельности организации

1)распоряжение

2)приказ

3)постановление

4)протокол

3. Основной распорядительный документ

1)распоряжение

2)приказ

3)постановление

4)протокол

4. В тексте распоряжения используется формулировка

1)«обязываю», «предлагаю»

2)«приказываю»

3)«решил», «постановил»

4)постановляю

5. Решение и постановление подписываются

1)руководителем организации

2)председателем и секретарем коллегиального органа

3)руководителем структурного подразделения

4)исполнителем

Тема 6:

1. Документ, в содержании которого, наряду с цитируемым, заимствованным компонентом, присутствует и компонент аналитический:

- 1) дайджест
- 2) обзор
- 3) пресс-релиз
- 4) список

2. Документ, содержащий просьбу или предложение лица/лиц учреждению или должностному лицу

- 1) заявление
- 2) объяснительная записка
- 3) служебная записка
- 4) докладная записка

3. Текст служебной записки состоит из двух разделов

- 1) утверждение, предложение
- 2) обоснование, утверждение
- 3) подтверждение, предложение
- 4) обоснование, предложение

4. Служебная записка- это

1) документ с указания фамилии, имени и отчества (в именительном падеже) лица, о котором сообщают сведения

2) документ унифицированные трафаретные бланки формата А5

3) документ, составляемый работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения

4) документ излагает факты, послужившие поводом к ее написанию

5. Срок действительности доверенности не превышает

- 1) 5 лет
- 2) 2 лет
- 3) 3 лет
- 4) 7 лет

6. Информационно-справочные документы:

1) подлежат обязательному исполнению

2) носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам

3) обязательно оформляется на общем бланке организации

4) издаются единолично руководителем, в целях решения оперативных вопросов

7. Документ информационно-справочного, аналитического или отчетного характера, представляемый руководству:

- 1) справка
- 2) служебная записка
- 3) докладная записка
- 4) акт

8. Документ составляется от имени руководителя организации, подписывается руководителем и заверяется печатью

- 1) личная доверенность
- 2) перечень
- 3) служебная доверенность
- 4) дайджест

Тема 7:

1. Информационная часть делового письма - это

- 1) преамбула
- 2) текст
- 3) адресат

4) постскриптум

2. К частным деловым письмам можно отнести

1) письмо-напоминание

2) письмо-сообщение

3) рекомендательное письмо

4) письмо-заявка

3. Черты официального стиля делового письма (несколько верных ответов)

1) нейтральный тон изложения

2) разнообразие тематик

3) адресность

4) лексическое и композиционное единообразие

5) разнообразие композиционных элементов

4. Вид письма, к которому относится данный текст:

Уважаемый акционер!

Сообщаем Вам, что 14 ноября 2018 г. в 11.00 состоится годовое общее собрание акционеров

Место проведения собрания: ...

Список акционеров, имеющих право на участие в годовом собрании, составлен на основании данных реестра акционеров общества на 7 сентября 2018 г.

1) письмо-подтверждение

2) письмо-предложение

3) письмо-напоминание

4) информационное письмо

5. Расположите в правильной последовательности структуру текста письма-просьбы:

1) изложение просьбы

2) ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена, выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству

3) изложение причины, побудившей обратиться с просьбой

Тема 8:

1. Документ, который относится к персональной кадровой документации (несколько верных ответов)

1) положение о персонале

2) трудовая книжка

3) удостоверения

4) личные заявления

5) трудовой договор

2. Основная часть заявления содержит

1) сведения об адресате

2) название документа

3) сущность просьбы (требования, пожелания)

4) правовое обоснование

5) мотивы обращения

3. Документ, которым оформляют сотрудника на работу

1) личным заявлением соискателя на должность и Трудовым договором

2) приказом (распоряжением) работодателя, изданным на основании заключенного договора

3) приказом (распоряжением) работодателя, изданным на основании личного заявления соискателя на должность

4) служебной запиской на основании заявления соискателя на должность

4. Последовательность действий после подписания руководителем приказа о приеме соискателя на работу

1) заполняется личная карточка, бухгалтерией предприятия открывается лицевой счет работника

2)вносится запись в трудовую книжку работника, заполняется личная карточка, бухгалтерией предприятия открывается лицевой счет работника

3) вносится запись в трудовую книжку работника, бухгалтерией предприятия открывается лицевой счет работника

4)вносится запись в трудовую книжку работника, заполняется личная карточка

5. Сведения о повышении квалификации, переквалификации вносятся в трудовую книжку

1)нет, согласно правилам заполнения и хранения трудовых книжек

2)да, согласно правилам заполнения и хранения трудовых книжек

3)в отдельных случаях, согласно правилам заполнения и хранения трудовых книжек

4)в редких случаях, на усмотрение работодателя

Тема 9:

1. По способу заключения договор купли-продажи относится к категории

1)согласования

2)присоединения

3)окончательный

4)предварительный

2. Определенная сумма денег, которая уплачивается покупателем продавцу за товар

1)стоимость договора

2)предмет договора

3)цена договора

4)объект договора

3. Договор аренды является

1)консенсуальным и возмездным

2)односторонним и безвозмездным

3)двусторонним и безвозмездным

4)общим и возмездным

4. Договор аренды транспортных средств – с предоставлением услуг по управлению и технической эксплуатации:

1)фрахтование

2)аренда т/с с водителем

3)техническая аренда

4)общая аренда т/с

5. Изменение туристским предприятием одного из существенных условий договора осуществляется до начала путешествия не позднее, чем за

1)10 дней

2)20 дней

3)2 месяца

4)3 месяца

Тема 10:

1. Договор туристского предприятия с клиентом действует

1)со дня его подписания до окончания поездки

2)во время поездки

3)со дня его подписания

4)без ограничения срока

2. Документы, наглядно представляющие все необходимые для работы сведения по туру

1)техническая документация тура

2)карта туристического маршрута

3)технологическая документация тура

4)юридическая документация тура

3. Ордер, удостоверяющий наличие контракта, перечень бронированных услуг, объем, стоимости и оплату услуг, по которому принимающая фирма обязана предоставить услуги

- 1) прайс-лист
- 2) ваучер
- 3) информационный листок
- 4) план-график оплаты

4. Технологическая карта туристского путешествия - это

- 1) документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру
- 2) отражает реальную загрузку туристских предприятий по маршруту и позволяет ее отслеживать и контролировать

- 3) перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату
- 4) рекомендации о туристском путешествии

5. Существенные условия договора о реализации туруслуг

- 1) порядок и сроки предъявления претензий туристом
- 2) сведения о туристе в объеме, необходимом для реализации турпродукта
- 3) содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру

- 4) дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность

6. Документ, содержащий оптимальный набор реквизитов и дающий клиенту полную информацию о предстоящем туре -

- 1) договор с партнером - поставщиком услуг
- 2) туристская путевка
- 3) информационный листок к путевке
- 4) технологическая карта путешествия

Тема 11:

1. Специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию данного государства - это

- 1) полис
- 2) ваучер
- 3) виза
- 4) билет

2. Право на временный въезд на территорию иностранного государства с целью туризма и отдыха дает виза:

- 1) деловая
- 2) туристская
- 3) частная
- 4) транзитная

3. В документах ВОЗ и Международном сертификате о прививках даты обязательно указываются в следующем порядке:

- 1) день, месяц (цифрами), год
- 2) год, месяц (цифрами), день
- 3) день, месяц, год, название месяца должно быть указано только буквами
- 4) год, месяц, день, название месяца должно быть указано только буквами

4. Порядок перемещения физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации товаров, не предназначенных для производственной или коммерческой деятельности, устанавливает:

- 1) Государственная Дума
- 2) Правительство РФ
- 3) Агентство по туризму
- 4) турфирма

4. Право проезда через третью страну в страну основного пребывания дает виза:

- 1) групповая
- 2) деловая

3)частная

4)транзитная

5. Групповая виза выдается, если количество туристов в группе более:

1)двух

2)четырех

3)шести

4)восьми

Краткие методические указания

Для ответа на вопросы теста необходимо ознакомиться с презентацией к соответствующей теме, содержанием соответствующих разделов в основной и дополнительной литературе из перечня источников, приведенных в рабочей программе дисциплины.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	31-33	из общего числа вопросов тестируемого модуля правильные ответы даны на 96-100% вопросов
4	23-30	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 75-95% правильных ответов
3	17-22	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 50-74% правильных ответов
2	7-16	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 50 % правильных ответов
1	0-6	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 20 % правильных ответов

5.4 Проект

1. Выбрать должность/профессию работника действующего предприятия индустрии туризма или гостеприимства.

Изучить профессиональный стандарт на должность работника (с профессиональными стандартами можно ознакомиться на сайте: <http://profstandart.rosmintrud.ru/>).

2. Для выбранной должности разработать внутренние документы:

- 1) Стандарт технологии обслуживания.

- 2) Стандарт внешнего вида сотрудника.

- 3) Стандарт поведения обслуживания.

Документы составить в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

Краткие методические указания

Подготовить задание самостоятельно или в малой группе, защита проходит публично на практическом занятии в виде доклада с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	11-12	Представлен пакет документов, оформленных в соответствии с требованиями, даны полные ответы на вопросы преподавателя и обучающихся
4	8-9	Представлен пакет документов, оформленных в соответствии с требованиями, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обучающихся
3	5-7	Представлен пакет документов, документы оформлены с ошибками (не более 3), возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обучающихся
2	1-4	Представлен не полный пакет документов, документы оформлены с ошибками, возникли затруднения при ответах на вопросы преподавателя и обучающихся
1	0	Пакет документов не предоставлен