

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

#### **учебной дисциплины**

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и  
гостеприимстве

профиль обучения: гуманитарный

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: Гостиничные услуги

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |     |
|--|-----|
| 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....   | 3   |
| 1.1 Область применения.....  | 3   |
| 1.2 Требования к результатам обучения.....   | 3   |
| 1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися<br>программы учебной дисциплины..... | 6   |
| 2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА .....   | 167 |
| 2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных<br>результатов обучающихся .....        | 167 |
| 2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся ....                                 | 34  |

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве.

ФОС включает материалы для текущего контроля образовательных результатов и промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство к образовательным результатам специалиста среднего звена «Специалист по туризму и гостеприимству», Примерной основной образовательной программой и рабочей программой учебной дисциплины дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве.

## 1.2 Требования к результатам обучения

Оценка качества подготовки обучающихся по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство осуществляется в двух основных направлениях:

- контроль и оценка образовательных достижений обучающихся по учебным дисциплинам, МДК;
- оценка уровня сформированности компетенций обучающихся.

### **В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

#### **знать:**

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации;
- правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации;

#### **уметь:**

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

– организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.

### Контролируемые компетенции:

| Код компетенции | Формулировка компетенции   | Знания, умения  |
|-----------------|--|---|
| ОК 01           | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  | <p><b>Умения:</b><br/> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте<br/> анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части<br/> определять этапы решения задачи<br/> выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы<br/> составлять план действия<br/> определять необходимые ресурсы<br/> владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах<br/> реализовывать составленный план<br/> оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b><br/> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить<br/> основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте<br/> алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях<br/> методы работы в профессиональной и смежных сферах<br/> структуру плана для решения задач<br/> порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02           | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | <p><b>Умения:</b><br/> определять задачи для поиска информации<br/> определять необходимые источники информации<br/> планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию<br/> выделять наиболее значимое в перечне информации<br/> оценивать практическую значимость результатов поиска<br/> оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения</p>  |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | <p>профессиональных задач<br/>использовать современное программное обеспечение<br/>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b><br/>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности<br/>приемы структурирования информации<br/>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации<br/>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>   |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  | <p><b>Умения:</b><br/>организовывать работу коллектива и команды<br/>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b><br/>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности<br/>основы проектной деятельности</p>   |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <p><b>Умения:</b><br/>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b><br/>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>   |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках   | <p><b>Умения:</b><br/>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы<br/>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы<br/>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности<br/>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)<br/>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b><br/>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы<br/>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности<br>особенности произношения<br>правила чтения текстов профессиональной направленности |
|--|--|--|

Форма промежуточной аттестации освоения учебной дисциплины – Дифференцированный зачет

### 1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины, курса, модуля включает оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации.

**Формы оценочных средств, рекомендуемых к применению при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации (по выбору)**

| № п/п | Наименование оценочного средства   | Краткая характеристика оценочного средства  | Представление оценочного средства в ФОС |
|-------|------------------------------------|---|---|
| 1.    | Задания для самостоятельной работы | Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.   | Комплект заданий                        |
| 2.    | Разноуровневые задачи и задания    | Различают задачи и задания:<br>1. Ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;<br>2. Репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;<br>3. Продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных | Комплект разноуровневых задач и заданий |

|     |                               |  |   |
|-----|-------------------------------|--|---|
|     |                               | областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.  |   |
| 3.  | Реферат                       | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. | Темы рефератов  |
| 4.  | Сообщение<br>Доклад           | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.   | Темы докладов, сообщений                                |
| 5.  | Творческое задание            | Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.   | Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий. |
| 6.  | Тест                          | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.   | Комплект тестовых заданий.                              |
| 7.  | Эссе                          | Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.                | Тематика эссе.  |
| 8.  | Ролевая игра                  | Средство оценки способности обучающихся к выполнению реальных производственных задач, но в смоделированных условиях, приближенных к реальным   | Сценарий, план игры                                     |
| 9.  | Деловая игра,<br>круглый стол | Средство оценки индивидуальных достижений обучающихся, позволяющее диагностировать уровень теоретических знаний и овладение практическими навыками деятельности в нестандартных ситуациях  | Сценарий, план игры                                     |
| 10. | Кейс-задачи                   | Ситуация, представляемая в форме   | Комплект кейс-задач                                     |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | профессионально смоделированной задачи, в процессе решения которой у обучающего оценивается навык анализа профессиональных ситуаций, критического оценивания различных точек зрения, умение работать с информацией, способность моделировать решение профессиональной задачи |  |
|--|--|--|

### Соотношение типов заданий и критериев оценки

| №  | Тип (вид) задания   | Критерии оценки  |
|----|---|--|
| 1. | Практическая работа   | Критерии и нормы оценки практических работ.  |
| 2. | Тесты   | Шкала оценки образовательных достижений.   |
| 3. | Устные ответы   | Критерии и нормы оценки устных ответов.  |
| 4. | Ситуационная задача   | Критерии и нормы оценки ситуационной задачи.   |
| 5. | Ролевая игра, деловая игра, круглый стол                      | Критерии и нормы оценки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.) |
| 6. | Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций | Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы.                          |

### Критерии и нормы оценки практических работ

|     |   |
|-----|---|
| «5» | сформированность терминологического аппарата; владение системой знаний на уровне осознанного применения при выполнении учебных/ учебно-профессиональных действий; оригинальность решения, в том числе при решении нестандартных задач; гибкость, системность, глубину мышления; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; проявление высокого уровня самостоятельности; от 90 до 100% правильность выполнения практической работы |
| «4» | сформированность терминологического аппарата; владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий, применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное   |

|     |   |
|-----|---|
|     | использование символики и графических средств; выполнение практической работы самостоятельное; правильность выполнения – от 70 до 89%.  |
| «3» | недостаточную сформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации с незначительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; отступление от логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – от 51 % до 69%               |
| «2» | недостаточную сформированность либо несформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации со значительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; нарушение логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – менее 50 % |
| «1» | за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать  |

### Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Оценка уровня подготовки |                     |
|--|--------------------------|---------------------|
|  | балл (отметка)           | вербальный аналог   |
| 90 ÷ 100   | 5                        | отлично             |
| 89 ÷ 70  | 4                        | хорошо              |
| 69 ÷ 51  | 3                        | удовлетворительно   |
| менее 50   | 2                        | неудовлетворительно |

### Критерии и нормы оценки устных ответов

|     |  |
|-----|--|
| «5» | за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа |
|-----|--|

|     |  |
|-----|--|
| «4» | если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки                                       |
| «3» | если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения |
| «2» | если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал                   |
| «1» | за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать   |

### **Критерии и нормы оценки ситуационной задачи**

|     |   |
|-----|---|
| «5» | Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с использованием демонстрационного материала (при необходимости), с правильным и свободным владением профессиональной терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие                              |
| «4» | Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, а также при пояснении демонстрационного материала (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие                        |
| «3» | Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в пояснении использованного (при необходимости) демонстрационного материала; ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях |
| «2» | Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода ее решения представлено неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения пояснять демонстрационный материал (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют   |

### **Критерии и нормы оценки подготовки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)**

|     |  |
|-----|--|
| «5» | обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий |
|-----|--|

|     |   |
|-----|---|
|     | <p>заявленным требованиям; качество подготовленных материалов соответствует всем перечисленным критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие подготовленного материала заявленной теме;</li> <li>– качество подготовленных материалов:</li> <li>– групповой характер работы;</li> <li>– упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников;</li> </ul> <p>направленность на достижение учебных целей</p>   |
| «4» | <p>обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует одному из критериев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие подготовленного материала заявленной теме;</li> <li>– качество подготовленных материалов:</li> <li>– групповой характер работы;</li> <li>– упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников;</li> </ul> <p>направленность на достижение учебных целей</p>    |
| «3» | <p>обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует двум-трем из критериев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие подготовленного материала заявленной теме;</li> <li>– качество подготовленных материалов:</li> <li>– групповой характер работы;</li> <li>– упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников;</li> </ul> <p>направленность на достижение учебных целей</p> |
| «2» | <p>обучающийся не подготовил материал</p>   |

### **Критерии и нормы оценки промежуточной аттестации**

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет-ресурсов.

На оценку **«хорошо»** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен не последовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

### **Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости**

| <b>Код и наименование компетенции</b>   | <b>Формы текущего контроля успеваемости*</b> | <b>Показатели</b>  | <b>Уровень освоения</b> | <b>Результаты оценки</b> |
|---|--|--|-------------------------|--------------------------|
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;<br>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации | Тестирование                                 | обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами | освоил                  | отлично                  |

|  |  |                 |                     |
|--|--|-----------------|---------------------|
| <p>информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;<br/>ОК 04.<br/>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;<br/>ОК 05.<br/>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;<br/>ОК 09.<br/>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> | <p>обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p> | освоил          | хорошо              |
|  | <p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p>   | частично освоил | удовлетворительно   |
|  | <p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p>   | не освоил       | неудовлетворительно |

**Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации**

| Код и наименование компетенции | Формы промежуточной аттестации | Показатели | Уровень освоения | Результаты оценки |
|--------------------------------|--------------------------------|------------|------------------|-------------------|
|--------------------------------|--------------------------------|------------|------------------|-------------------|

|   | (зачет,<br>дифференцированный<br>зачет, экзамен, защита<br>курсовой работы) |   |                             |                              |
|---|---|---|-----------------------------|------------------------------|
| <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;<br/>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;<br/>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;<br/>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;<br/>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> | <p>Дифференцированный зачет</p>   | <p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p> <p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами</p> <p>обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее</p> | <p>освоил</p> <p>освоил</p> | <p>отлично</p> <p>хорошо</p> |

|  |  |  |   |                                      |
|--|--|--|---|--------------------------------------|
|  |  | <p>50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения</p> <p>обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками</p> | <p>частично освоил</p> <p>не освоил</p> | <p>удовлетв.</p> <p>не удовлетв.</p> |
|--|--|--|---|--------------------------------------|

## 2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся

#### Тестирование

Вопрос 1. Для чего необходима автоматизация документационного обеспечения работы гостиниц?

- 1) для повышения эффективности труда работников гостиниц, сокращение трудозатрат на документирование, для рационализации документооборота;
- 2) для освобождения рабочих мест служб приема и размещения;
- 3) для унификации и сокращения количества документов;
- 5) нет необходимости в автоматизации документов гостиниц.

Вопрос 2. На каких этапах документационного обеспечения деятельности служб приема и размещения применяется автоматизация?

- 1) на этапе регистрации клиента;
- 2) на этапе его заселения;
- 3) на этапе учета номерного фонда;
- 4) на всех этапах.

Вопрос 3. От чего зависит состав комплектов применяемых средств и программного обеспечения в индустрии гостеприимства?

- 1) от конкретных условий работы аппарата управления с документами;
- 2) от экономических возможностей предприятия;
- 3) от степени подготовки специалистов;
- 4) от природных условий;
- 5) от рекламы.

Вопрос 4. Какая форма регистрации документов наиболее оперативна и эффективна?

- 1) журнальная;
- 2) карточная;
- 3) централизованная;
- 4) автоматическая;
- 5) смешанная.

Вопрос 5. Какие документы подлежат контролю исполнения?

- 1) все документы;
- 2) зарегистрированные документы, требующие исполнения;
- 3) организационно-распорядительные;
- 4) информационно-справочные;

5) финансовые.

Вопрос 6. Что такое номенклатура дел?

- 1) перечень заголовков дел и сроков их хранения;
- 2) список всех дел, имеющих на предприятии;
- 3) перечень дел для передачи в архив;
- 4) список особо важных документов;
- 5) справочные данные.

Вопрос 7. Чем занимается экспертная комиссия предприятия?

- 1) проверяет сохранность документов;
- 2) оценивает степень секретности документов;
- 3) проверяет правильность составления документов;
- 4) проводит экспертизу ценности документов.

Вопрос 8. Как производится регистрация документов в гостинице?

- 1) децентрализованно;
- 2) централизованно;
- 3) выборочно;
- 4) по указанию руководителя;
- 5) регистрация не производится.

Вопрос 9. Какие документы в гостинице подлежат регистрации?

- 1) входящие и исходящие;
- 2) учетно-статистические;
- 3) входящие, исходящие и внутренние;
- 4) организационно-распорядительные;
- 5) все документы, требующие учета, исполнения и дальнейшего использования в справочных целях.

Вопрос 10. Регистрационный индекс входящих и исходящих документов включает:

- 1) порядковый номер в пределах данной группы документов;
- 2) порядковый номер и индекс по номенклатуре дел;
- 3) классификатор корреспондента;
- 4) дату регистрации;
- 5) дата регистрации и порядковый номер.

Вопрос 11. Документационное обеспечение управления (ДОУ) охватывает вопросы:

- 1) документирования, организации работы с документами и систематизацию архивного хранения документов;
- 2) документоведения;
- 3) документооборота и архивного хранения;

- 4) систематизации документов;
- 5) документирования.

Вопрос 12. Нормативный документ, устанавливающий единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами:

- 1) Унифицированная система документации (УСД);
- 2) ГОСТ;
- 3) Инструкция по делопроизводству;
- 4) ГСДОУ;
- 5) Должностная инструкция.

Вопрос 13. Чем регламентируется деятельность работников службы ДОУ:

- 1) ГОСТом;
- 2) Должностной инструкцией;
- 3) приказом директора;
- 4) режимом работы предприятия;
- 5) ничем.

Вопрос 14. Информация о событиях и явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека, зафиксированная на материальном носителе с реквизитами– это:

- 1) документ;
- 2) формуляр;
- 3) бланк документа;
- 4) система документации;
- 5) компьютер.

Вопрос 15. Какие функции документа являются специфическими:

- 1) культурная, социальная, информационная;
- 2) управленческая, информационная, правовая;
- 3) управленческая, правовая, историческая;
- 4) культурная, историческая, социальная;
- 5) нет специфических функций.

Вопрос 16. Деятельность по созданию документов называется:

- 1) делопроизводство;
- 2) документооборот;
- 3) документирование;
- 4) система документации;
- 5) документопоток.

Вопрос 17. Установление единообразия состава и форм управленческих

документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций и задач, называется:

- 1) стандартизацией;
- 2) унификацией;
- 3) документацией;
- 4) классификацией;
- 5) типизацией.

Вопрос 18. Какие виды бланков рекомендуются на предприятии?

- 1) только для конкретного вида документов;
- 2) для внутренних документов (общий);
- 3) для внешних документов (писем);
- 4) бланк служебного письма, бланк для конкретного вида документов, общий бланк;
- 5) нет четких рекомендаций.

Вопрос 19. Чем отличается бланк для внутренних документов от бланка для писем?

- 1) на бланке для писем меньше реквизитов;
- 2) на бланке для писем больше реквизитов;
- 3) не отличается ничем;
- 4) расположением реквизитов;
- 5) отличается форматом.

Вопрос 20. Какие форматы бумаги используются для бланков?

- 1) только А4;
- 2) А4, А5;
- 3) только А5;
- 4) А3;
- 5) А6.

Вопрос 21. На какие виды классифицируются документы по месту составления?

- 1) внешние и внутренние;
- 2) рукописные и печатные;
- 3) личные и официальные;
- 4) городские и районные;
- 5) управленческие, научные.

Вопрос 22. Документы по личному составу относятся к группе:

- 1) распорядительных документов;
- 2) организационно-распорядительных документов;
- 3) справочно-информационных документов;
- 4) финансово-расчетных документов;

5) личных документов.

Вопрос 23. К какой группе документов относятся рекламные объявления, обзоры, графики, списки?

- 1) к распорядительным документам;
- 2) к организационным документам;
- 3) к справочно-информационным документам;
- 4) финансовым документам;
- 5) к личным документам.

Вопрос 24. Приказы, указания, распоряжения, решения относятся к группе:

- 1) организационных документов;
- 2) справочно-информационных документов;
- 3) распорядительных документов;
- 4) исходящих документов;
- 5) служебной переписки.

Вопрос 25. Какие документы называются информационно-справочными?

1) документы, регламентирующие структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководителей и специалистов;

2) документы, характеризующие трудовые отношения между предприятием и работником;

3) документы, содержащие информацию о фактическом положении дел, служащие основанием для принятия решений, издания распорядительных документов;

4) документы, обращенные к нижестоящим организациям, группам или отдельным лицам;

5) документы, отражающие договорные отношения между предприятиями.

**Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу**

### **Раздел 1. Введение в дисциплину**

1. Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности.
2. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.

### **Раздел 2. Основы предпринимательского и гражданского права**

1. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки.

2. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях.

3. Понятия и признаки юридического лица. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц. Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели.

4. Сделки: понятие, содержание, форма. Представительство и доверенность.

5. Общие положения об обязательствах.

6. Общие положения о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии.

7. Порядок заключения, изменения и расторжения договора.

8. Отдельные виды обязательств.

9. Защита прав потребителей.

10. Международная гостиничная конвенция.

### **Раздел 3. Трудовое право**

1. Трудовое право как отрасль права РФ: понятие, предмет.

2. Трудовые правоотношения.

3. Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов.

4. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе.

5. Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции.

6. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантия.

7. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма.

8. Рабочее время и время отдыха.

9. Заработная плата в ответственность за нарушение трудового законодательства.

10. Гарантии и компенсации работникам. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.

### **Раздел 4. Административное право**

1. Административное право как отрасль и его источники.

2. Административные правонарушения: понятие, признаки.

3. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию.

4. Изучение понятия и видов административных взысканий.

5. Конституционные нормы защиты нарушенных прав.

6. Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП.

7. Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства – юридических лиц и физических лиц.

8. Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.

### **Раздел 5. Документационное обеспечение профессиональной деятельности**

1. Документ и его функция.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
5. Организационные документы.
6. Распорядительные документы.
7. Виды информационно-справочных документов.
8. Понятие и принципы организации документооборота.
9. Порядок ведения документации в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
10. Документы по трудовым отношениям.
11. Деловая речь и ее грамматические особенности.

### **Тематика практических заданий**

1. Составление учредительных документов гостиницы, турагентства, туроператора и экскурсионного бюро
2. Решение ситуационных профессиональных задач
3. Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере
4. Решение ситуационных профессиональных задач. Дискуссия «Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России»
5. Составление трудового договора с сотрудником предприятия сферы туризма и гостеприимства
6. Решение ситуационных профессиональных задач
7. Решение ситуационных профессиональных задач
8. Разбор расчетных листков и расчет различных выплат
9. Составления организационных и распорядительных документов гостиницы
10. Составление деловых документов в сфере туризма и гостиничного бизнеса

## Примерные практические работы

### Практическая работа

**Задание 1.** Прочитайте фрагмент Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Выделите признаки официально-делового стиля, проанализируйте строение предложений и выпишите характерную лексику.

*Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.*

*В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.*

**Задание 2.** Прочитайте текст и изложите его содержание в официально-деловом стиле.

*Правильно подобранный персонал обеспечивает половину успеха предприятия. Улыбчивые или хмурые, темноглазые или светловолосые, говорящие по-русски или по-английски – критерии для подбора сотрудников могут быть разные в зависимости от поставленных задач. Но как поплывет лодка-ресторан, зависит именно от того, кого в нее «посадить». Для того чтобы выбор оказался верным, важно четко сформулировать требования к вакансии. С этой целью создается «портрет» каждой должности. Например, для посудомойки важны не столько внешность и общительность, сколько исполнительность, аккуратность.*

**Задание 3.** Подберите синонимы, свойственные официально-деловому стилю, для следующих слов и словосочетаний: *получатель, послание, отправитель, проверка, сообщение, деловая бумага, просьба, человек, деньги, гость, оплата, посылка, доставка.*

**Задание 4.** Назовите и устраните стилистические ошибки в следующих предложениях:

- *На последней выставке нам было представлена целая плеяда новых сервисов бронирования.*
- *Беседа, которую мы провели, подошла к своему завершающему концу.*
- *Старший менеджер отметил о важности поставленного вопроса.*
- *Срок выполнения может быть пролонгирован на 2 месяца.*
- *Докладчик говорил о пользе от использования автоматизированных систем управления в гостинице.*
- *Гостиница специализируется на размещении командировочных.*
- *При разработке рекламной кампании отеля следует учитывать следующие факторы.*

- *Участие иностранного капитала форсирует строительство ускоренными темпами.*

#### *Методические указания:*

Особенности официально-делового стиля сложились под влиянием определенных условий, выполнение которых предполагает деловое общение. Учитывая тот факт, что большинство ситуаций требующих письменного оформления в организации являются однотипными и повторяющимися, можно выделить ряд требований к официально-деловому стилю:

1. Актуальность, объективность и достоверность;
2. Полнота, аргументированность, убедительность;
3. Адресность;
4. Официальность (регламентированность).
5. Лаконичность изложения;
6. Единообразие формулировок.
7. Нейтральный тон изложения.
8. Применение лексических сокращений.

Ясность и четкость текста определяется прежде всего правильностью композиционной структуры, продуманностью и четкостью формулировок (шаблонных оборотов) и отсутствием логических ошибок.

#### **Практическая работа**

**Цель: научиться оформлять распорядительные документы организации в соответствии с требованиями стандартов.**

**Задание 1.** Используя макет приказа, представленный в приложении 9, составить проект приказа по гостиничному комплексу «Заря» об утверждении инструкции по делопроизводству. В тексте приказа указать, что инструкция разработана в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству, утверждённой 24.06.1992 № 1118-р, и на основании ГОСТ Р 6.3–2003. В приказе необходимо утвердить инструкцию и поручить заведующей канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства в гостинице и установить контроль за соблюдением требований инструкции.

Является ли данный приказ приказом по основной деятельности?

**Задание 2.** Составить проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.

**Задание 3.** Подготовить проект распоряжения по туристической фирме «Компас» о закреплении руководителем производственной практики студентов Омского государственного института сервиса, обучающихся по специальности «Туризм» менеджера по выездному туризму Игнатьеву Л.П.. В распоряжении необходимо оговорить срок

руководства практикой, оплату труда и другие необходимые, на ваш взгляд реквизиты.

Макет распоряжения представлен в *прил. 8*.

**Задание 4.** Подготовить проект решения коллегиального органа управления на основании анализа следующей ситуации.

*Деятельность ЗАО «Интур» за период с 2013 по 2015 год характеризуется как неудовлетворительная. Объёмы реализации туристских услуг ежегодно снижаются на 11–13%, рентабельность упала до 0,2%, средняя заработная плата персонала ниже среднеотраслевой на 18-20%. В связи с отсутствием стратегического плана развития предприятия Советом директоров ЗАО «Интур» было принято решение о его ликвидации.*

Макет решения представлен в *прил. 10*.

*Методические указания:*

Подготовка распорядительной документации включает в следующие стадии: изучение вопроса и сбор необходимых сведений, подготовка проекта приказа/распоряжения/решения, согласование проекта и подписание руководителем. Согласование проекта документа оформляется с помощью виз согласования и резолюций.

Если основанием для издания распорядительного документа является законодательный или иной правовой акт, то в констатирующей части указываются его вид, дата, номер, заголовок и передается содержание той части, которая непосредственно касается положения дел в организации. Констатирующая часть может отсутствовать, если причина издания распорядительного документа очевидна и не нуждается в разъяснении.

Если приказ вводит в действие какие-либо документы (инструкции, графики сменности, правила), то они оформляются в виде приложений. Также в приказе могут быть перечислены ранее изданные документы, которые отменяются.

Распорядительные документы вступают в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок введения в действие.

### **Практическая работа**

**Задание 1.1.** Используя данные, приведенные ниже, заполните таблицу

Виды писем: *Приглашение на презентацию нового товара (услуги); Поздравление (поощрение); Претензия; Предложение о сотрудничестве; Письмо-запрос; Гарантийное письмо; Извещение; Подтверждение; Дисциплинарное. Дополните перечень.*

Цель коммуникации: *Стимулировать продажи; Получить данные о предпочтениях потребителей; Ускорить оплату (деликатно); Сохранить преданность потребителя; Ясно определить контрактные условия; Получить возврат оплаты или замену поставки; Избежать*

конфликта из-за опоздания с оплатой; Информировать и привлечь потенциальных сотрудников; Дать ясную и точную информацию об условиях работы и оплаты; Информировать и побудить изменить поведение; Объяснить детали и предложить поддержку.

| Адресат                | Вид письма | Цель коммуникации |
|------------------------|------------|-------------------|
| Потенциальный клиент   |            |                   |
| Постоянный клиент      |            |                   |
| Котрагенты             |            |                   |
| Сотрудники предприятия |            |                   |

**Задание 1.2.** Определите, к какому типу письма можно отнести текст следующего:

*Уважаемый Анатолий Борисович!*

*Ресторан «Уют» занимается обслуживанием торжественных мероприятий более пяти лет. Успех нашего бизнеса зависит от того, насколько довольными остаются наши клиенты, поэтому мы признательны вам за замечания по поводу обслуживания банкета вашей компании.*

*Только в прошлом году мы обслужили более 100 банкетов и завоевали хорошую репутацию, предлагая качественную еду по приемлемым ценам. Наши стандарты сервиса гарантируют, что еда подается в порциях, указанных в меню.*

*По нашим записям мы убедились, что обед, приготовленный для вашей группы, был идентичен по размеру порций обедам, которые подавались для групп подобной численности. Большинство из этих групп похвалило наше обслуживание и еду. Разумеется, мы урегулировали бы с вами вопрос оплаты, если бы оказалось, что стандарты обслуживания в отношении вашей группы были нарушены.*

*Многие организации уже резервируют у нас места для новогодних банкетов. Мы будем рады, если вы окажетесь в их числе.*

**Задание 1.3.** Жизнь многих предприятий зависит от объема полученных заказов. Для малого предприятия каждый заказчик особенно важен, поэтому роль писем-подтверждений может быть очень велика. Предложите структуру подтверждения, подумайте, какой информацией можно дополнить данное письмо.

**Задание 1.4.** Сотрудник, увольняясь, попросил написать ему рекомендацию для нового работодателя. Как это сделать?

**Задание 1.5.** Увидев интересную вакансию в газете, вы решили направить по электронной почте резюме. Есть ли в этом случае необходимость в составлении сопроводительного письма? Если есть, то, каким должно быть его содержание?

**Задание 1.6.** Составьте письмо-приглашение выставочного центра «Экспо» в ЗАО «7 дней» с предложением принять участие в международной отраслевой выставке.

**Задание 1.7.** Оформите служебное письмо, извещающее о расторжении ранее заключенного договора.

**Задание 1.8.** Оформите гарантийное письмо любого содержания.

*Методические указания:*

Для ведения деловой переписки рекомендуется использовать фирменный бланк, содержащий информацию об организации, позволяющую легко ее идентифицировать. Текст должен быть написан простыми фразами, в нейтральном тоне, без лишних подробностей, не относящихся к делу. Рекомендуется составлять письмо по одному вопросу или нескольким взаимосвязанным.

Структура делового письма предполагает следующую последовательность изложения: сначала объясняют причины, основания и цели обращения, затем формулируются решения, выводы, просьбы, рекомендации. Завершают письма кратким резюме, касающимся перспектив сотрудничества.

Общепринятыми правилами деловой переписки допускаются следующие виды обращений к адресату:

1. «Уважаемый господин Николаев!». Такой вид обращений носит официальный характер и предполагает определенную дистанцию.

2. «Уважаемая Ольга Анатольевна,». Данный вид обращения используется при налаженных деловых отношениях.

Правильно выбранное обращение не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность. Необходимо отметить особую роль знака препинания, следующего за обращением: запятая придает письму будничность, восклицательный знак подчеркивает значимость и субординацию.

При составлении письма, адресованного иностранным партнерам, текст выверяется с особенной тщательностью во избежание двоякого толкования и искажения смысла при переводе.

### **Оформление акта**

**Задание 2.1.** Ответьте на вопросы:

1. Назовите реквизиты, входящие в состав формуляра акта.
2. Что является основанием для составления акта?
3. Имеет ли акт заголовок? Если да, то как он оформляется?
4. Приведите примеры событий или фактов, результаты которых фиксируются в актах.

**Задание 2.2.** Туристическая фирма «7 звезд» заключила договор на оказание платных услуг с гидом–переводчиком Веретенниковой Е. Р., оплата труда которой должна производиться на основании акта выполненных работ. В акте необходимо отразить количество часов, отработанных гидом-переводчиком при обслуживании делегации иностранных туристов, а также размер оплаты труда специалиста.

*Методические указания:*

Акты оформляются на общем бланке организации, если являются документами внутреннего пользования. Если акт является внешним документом, то бланк дополняется справочными данными об организации.

Акты подписываются всеми лицами, принимавшими участие в его составлении. Для ряда актов (по важным вопросам) необходимо утверждение руководителя организации и заверение печатью предприятия. С актами ревизий и проверок знакомят всех лиц, деятельность которых они затрагивают.

В особую группу входят акты, устанавливающие факты порчи имущества, недостачи, нарушений правил транспортировки грузов и т. п. Такие акты составляются на бланках установленного образца, изготовленных типографским способом.

### **Оформление протокола**

**Задание 3.1.** Оформите краткий протокол заседания Совета директоров (закрытое заседание) ОАО «Спутник», в повестке дня которого обсуждалось открытие представительства компании другом регионе. По данному вопросу Совет заслушал директора по развитию региональной сети Майорова Н. П., экономиста Зуеву А. П., маркетолога Матрешкина Е. Г. В результате обсуждения данного вопроса Совет принял положительное решение об открытии представительства. Дополните документ необходимыми реквизитами.

#### *Методические указания:*

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях. Ведется во время заседания секретарем, на основании черновых записей которого готовится итоговый документ.

Протокол подписывается председателем и секретарем. Протоколы правления акционерного общества или совета директоров должны быть подписаны всеми присутствовавшими на заседании.

К протоколу в виде приложений подшиваются представленные на рассмотрение материалы. Решения, принятые на заседании, доводятся до сведения сотрудников в виде копии протокола или выписки постановляющей части, либо в виде распорядительных и информационно-справочных документов, составленных на основе протокола. Протоколы нумеруются порядковыми номерами в пределах календарного года и относятся к числу важных документов длительного срока хранения (не менее 10 лет).

### **Оформление докладных, служебных и объяснительных записок**

**Задание 4.1.** Напишите докладную записку на имя директора гостинцы «Рассвет» о командировании в Москву менеджера по

персоналу Добролюбова Н. И. сроком на 5 дней для выступления с докладом на конференции «Совершенствование системы управления персоналом гостиниц».

**Задание 4.2.** Составьте служебную записку на имя начальника гаража о выделении автобуса для проведения экскурсии школьников по памятным местам города. Почему такая записка является служебной, а не докладной?

**Задание 4.3.** Укажите ошибки в оформлении документа, отредактируйте текст.

*Начальнику отдела продаж  
Соболевой М. Т.*

*Обращаюсь к Вам по следующему поводу. Оформление путёвок в разгар отпускного сезона требуют задержки менеджеров на сверхурочную работу. Мы подчас сталкиваемся с трудностями по оформлению сверхурочных в бухгалтерии. Поэтому Вам необходимо срочно разобраться по этому вопросу и обеспечить принятие необходимых мер.*

*Старший менеджер отдела выездного туризма*

*Пронин Г. Б.*

#### *Методические указания:*

Докладная записка составляется в случае необходимости поставить руководителя о каких-либо фактах или событиях (излагается во вводной части текста), и может содержать предложения составителя по излагаемому вопросу. Обязательным реквизитом докладной и служебной записки является заголовок к тексту, раскрывающий ее содержание.

Докладные записки, направляемые в вышестоящие инстанции должны быть подписаны руководителем организации.

#### **Практическая работа**

**Цель: освоение приёмов оформления кадровой документации.**

**Задание 1.** Первым этапом взаимоотношений работодателя и сотрудника является составление резюме и проведение собеседования. Назовите основные разделы резюме. Существуют ли различия оформления резюме претендентов на должности различных уровней? Составьте собственное резюме.

**Задание 2.** Напишите заявление о приёме на работу, в котором укажите структурное подразделение, должность, при необходимости особенности в работе (неполный рабочий день, почасовая оплата и т.д.). На заявлении о приёме на работу оформите визу руководителя о согласии с указанием оклада или иного способа оплаты труда.

**Задание 3.** На основании заявления, выполненного в задании 2, подготовьте приказ о приёме на работу в указанную фирму. Приказ о приёме на работу заполняется по унифицированной форме №Т-1, утвержденной Госкомстатом РФ, представленной в приложении 1.

**Задание 4.** Ответьте на следующие вопросы:

1. Каким категориям работников не может устанавливаться испытательный срок?

2. Укажите максимальную продолжительность испытательного срока.

3. Могут ли в приказе о приёме на работу совпадать дата документа, дата приёма сотрудника на работу и дата его ознакомления с приказом?

Для ответа на первые два вопроса задания 3 необходимо использовать положения статьи 70 Трудового кодекса РФ.

**Задание 5.** Аверина Н. С. была принята на работу менеджером по туризму в туристическую фирму, владельцем которой является индивидуальный предприниматель Прокофьев К. Е. Через пять дней с момента начала работы в фирме она обратилась к Прокофьеву с просьбой оформить соответствующим образом трудовую книжку. Предприниматель отказался выполнить просьбу Авериной, чем спровоцировал производственный конфликт. Кто прав в этой ситуации? Ответ обоснуйте на основании соответствующей статьи Трудового кодекса.

**Задание 6.** Определите, какие сведения не вносятся в трудовую книжку: *Сведения о переводе работника на другую временную работу; сведения об образовании работника; сведения об открытиях, на которые выданы дипломы; выговор за нарушение трудовой дисциплины; денежное вознаграждение по итогам года; награждение почётным званием «Отличник бытового обслуживания».*

**Задание 7.** Определите, в какие сроки производится оформление трудовой книжки работнику, принятому на работу впервые:

- не позднее недельного срока со дня приёма на работу;

- в течение пяти дней после приёма на работу;

- на следующий день после оформления приказа о приёме на работу.

**Задание 8.** Водитель туристической фирмы «Континент» Рулевой И. С. отсутствовал на работе в течение 4,5 часов, что привело к значительным убыткам в связи со срывом оплаченной экскурсии. Объяснения по поводу своего прогула работник дать отказался.

Проанализируйте ситуацию и ответьте на следующие вопросы:

1. Какие виды дисциплинарных взысканий может применить администрация предприятия?

2. Какие документы необходимы для объявления в приказе руководителя предприятия дисциплинарного взыскания за нарушение трудовой дисциплины?

3. Каков порядок ознакомления работника с мерами дисциплинарного взыскания?

4. Оформите все виды документов, сопровождающих объявление строгого выговора водителю. Для выполнения задания необходимо воспользоваться положениями ст.192 трудового Кодекса РФ.

**Задание 9.** Последний день работы горничной гостиницы «Космос» Андреевой Н. Т. – 27 февраля 2014 г. Определите день увольнения горничной и подготовьте соответствующий приказ по унифицированной форме № Т-8 (*прил. 2*).

**Задание 10.** Работник обратился к руководителю организации с просьбой об увольнении по собственному желанию, предупредив работодателя за 1 день. Работодатель посчитал невозможным удовлетворить просьбу работника. Какой реквизит необходимо оформить руководителю на заявлении работника?

Для выполнения задания внимательно изучите ст. 80 ТК РФ и определите сроки предупреждения работодателя о прекращении трудового договора, а также форму такого предупреждения. Обратите внимание, что расторжение трудового договора до истечения срока предупреждения возможно только по соглашению сторон.

*Методические указания:*

Документы по личному составу требуют особой тщательности и аккуратности при оформлении, ведении и обеспечении сохранности на протяжении длительного срока.

Приказами по личному составу оформляются прием, перевод, увольнение сотрудников. Даже если заключен трудовой договор, издание приказа о приеме на работу является необходимым. Приказы по личному составу оформляются на бланках предприятия для внутренних документов и группируются в отдельное дело и имеют самостоятельную нумерацию с добавлением индекса «л/с».

Документация по личному составу визируется начальником отдела кадров или другим должностным лицом, в обязанности которого входит работа персоналом. Приказы по личному составу объявляются сотруднику по расписку. Отметка об ознакомлении с приказом проставляется ниже реквизитов «подпись» и «виза» сотрудником собственноручно.

## 2.2 Материалы для промежуточной аттестации

### Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Законодательное регулирование документационного обеспечения деятельности гостинице.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения деятельности гостиницы.
3. Локальные нормативные документы предприятий сферы гостиничного сервиса.
4. Структура, цели, задачи, функции службы ДОУ на предприятиях гостиничного сервиса.
5. Виды документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные, применяемые в деятельности гостиницы
6. Понятие, классификация «системы документации».
7. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности гостиниц.
8. Бланки документов: виды бланков и порядок расположения реквизитов в бланке (угловое и центрованное), использование бланков в деятельности гостиниц.
9. Понятие организационная, распорядительная и информационно-справочная документация.
10. Документирование процесса охраны труда и техники безопасности в гостиницах.
11. Документирование деятельности административно-управленческой службы
12. Документирование деятельности службы бронирования, особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
13. Документирование информационной деятельности предприятий гостиничного сервиса.
14. Применение информационных технологий в управлении гостиницей.
15. Документационное обеспечение организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
16. Документирование организации и технологии обслуживания гостей питанием.
17. Документирование процесса предоставления дополнительных услуг в гостинице.
18. Организация документооборота. Понятие документопоток.

19. Организация работы с документами в гостинице.
20. Систематизация и хранение документов. Подготовка документов для сдачи в архив.
21. Характеристика важнейших кадровых документов. Требования к оформлению.