

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж.А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Документационное обеспечение в туризме

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-6.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

ИПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля:

1. Система документации - это совокупность документов, применяемых:

- а) в сфере управления;
- б) в какой-либо сфере деятельности;
- в) в данном учреждении;
- г) в конкретном структурном подразделении.

2. Типовой формуляр документа - это совокупность реквизитов:

- а) обязательных;
- б) необходимых для данного вида документов;
- в) расположенных в определенной последовательности;
- г) постоянных.

3. Термин «документ» для документоведов обозначает:

- а) способ доказательства;
- б) источник сведений;
- в) результат отображения фактов, событий;
- г) исторический источник.

4. Устав юридического лица утверждается:

- а) органами государственной власти;
- б) учредителями;
- в) вышестоящей организацией;
- г) акционерами.

5. Визирование приказа оформляется:

- а) до подписания;
- б) после подписания;
- в) во время подписания;
- г) нет правильного ответа.

6. Прием на работу главного бухгалтера обозначается термином:

- а) назначить;
- б) принять;
- в) перевести;
- г) командировать.

7. Документ, поясняющий положения плана, отчета, называется:

- а) служебной справкой;
- б) объяснительной запиской;
- в) служебной запиской;
- г) служебным письмом.

8. Печатью удостоверяются:

- а) письма-подтверждения;
- б) письма-приглашения;
- в) гарантийные письма;
- г) письма-претензии.

9. Приказы по основной деятельности оформляются на бланках:

- а) общих;
- б) графаретных;
- в) должностных;
- г) для писем.

10. Личное дело работника заводится на основании наличия:

- а) приказа по личному составу;
- б) трудовой книжки;
- в) в бухгалтерии лицевого счета по заработной плате;
- г) резюме.

11. Трудовая книжка впервые заводится:

- а) в течение семи дней;
- б) в день начала работы;
- в) в течение месяца;
- г) в течение полугода.

Примерные тесты для текущего контроля:

1. По степени сложности документы бывают:

- а) простые;
- б) типовые;
- в) индивидуальные;
- г) действительные.

2. Контроль за правильностью формирования, хранения и использования дел в структурных подразделениях - это функции:

- а) группы контроля;
- б) экспедиции;
- в) архива;
- г) группы по счету и регистрации корреспонденции.

3. Почтовый адрес в реквизите «адресат» указывается:

- а) во всех документах;
- б) разовому корреспонденту;
- в) вышестоящим организациям;
- г) органам власти и управления.

4. Документ, полученный по факсу:

- а) обладает такой же юридической силой;
- б) не обладает юридической силой;

- в) обладает юридической силой, если имеется печать;
- г) если имеется эмблема.

5. Прием на работу производится на основании:

- а) распоряжения начальника отдела кадров;
- б) личного желания работника;
- в) личного заявления работника;
- г) автобиографии.

6. Регистрация документов:

- а) присвоение документу индекса и даты;
- б) запись сведений о документе с проставлением индекса и даты;
- в) запись сведений о документе в журнале или на карточке;
- г) запись сведений о документе в электронной форме.

7. Виза на документе располагается:

- а) от левого поля после реквизита «подпись»;
- б) до реквизита «подпись»;
- в) в левом верхнем углу документа;
- г) в правом верхнем углу документа.

8. Письма предприятий должны быть исполнены в течение:

- а) 5 дней;
- б) 10 дней;
- в) 15 дней;
- г) 30 дней.

9. После завершения делопроизводственного года при необходимости выдачи сотрудникам отдельных документов:

- а) разрешается их выдача, при этом ставится лист-заместитель;
- б) выдается дело целиком (ставится карта-заместитель);
- в) выдача не разрешается;
- г) выдается дело на один день.

10. Экспертиза ценности документов проводится:

- а) в один этап;
- б) в два этапа;
- в) в три этапа;
- г) в четыре этапа.

11. На дела с истекшими сроками хранения составляют:

- а) опись;
- б) перечень;
- в) акт;
- г) договор.

12. Ответственными за исполнение документа в целом считаются:

- а) все указанные в резолюции лица;
- б) человек, чья фамилия указана первой;
- в) человек, чья фамилия указана второй;
- г) человек, чья фамилия стоит последней.

13. Группировка документов в дела в соответствии с номенклатурой дел называется:

- а) унификацией;
- б) систематизацией;
- в) формированием;
- г) стандартизацией.

14. По требованиям органов суда и прокуратуры:

- а) разрешается изъятие самого документа;
- б) снимается и выдается заверенная копия;
- в) не разрешается изъятие самого документа;
- г) не разрешается снимать и выдавать заверенную копию.

15. Экспертная комиссия действует:

- а) постоянно (в течение года);
- б) в конце года при проведении экспертизы;
- в) периодически (раз в квартал);
- г) выбирается в начале четвертого квартала.

Критерии оценки:

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов

«хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов «удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов «неудовлетворительно» (0 - 15 балла),

уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Дискуссия (обсуждение вопросов)

Тема 2. Законодательное и нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления Вопросы для обсуждения:

- 1. Состав нормативно-методической базы документационного обеспечения управления.
- 2. Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления.
- 3. Общероссийские классификаторы документации.
- 4. Государственная система документационного обеспечения управления.

Тема 5. Документы по личному составу предприятий сферы туризма

Вопросы для обсуждения:

- 1. Виды первичной учетной документации по личному составу.
- 2. Трудовой контракт.
- 3. Приказ по личному составу.
- 4. Трудовая книжка. Заявление. Документирование кадровых процессов. Личное дело. Понятия и принципы обработки персональных данных.
- 5. Требования к обработке и передаче персональных данных. Права работников по отношению к их персональным данным.
- 6. Должностные инструкции.

Тема 6. Организация документооборота предприятий сферы туризма

Вопросы для обсуждения:

- 1. Понятие и принципы организации документооборота.

2. Прохождение исходящих и внутренних документов.
3. Особенности работы с конфиденциальными документами.
4. Организация работы с письмами и обращениями граждан.
5. Формы организации регистрации документов и регистрационные формы.
6. Понятие и требования к номенклатуре дел.
7. Порядок оформления дел перед сдачей в архив.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы, заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал частично нормативно-правовые документы. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

Примерные практические задания

Задание 1. Менеджер турфирмы составил график загрузки туристского предприятия группами туристов. Определите вид этого документа.

Задание 2. Высокое качество обслуживания в ресторане привлекает клиентов и обеспечивает прибыль предприятию. К каким документам по сфере использования относится должностная инструкция, регламентирующая работу официанта.

Задание 3. Установите, к какому из документов по назначению относится правовой акт, определяющий структуру, функции и права гостиницы.

Задание 4. Между партнерами - поставщиками услуг турфирмой «Альфа тур» и гостиницей «Приморье» заключен договор. Определите классификационную принадлежность документа.

Задание 5. Назовите документы, оформленные в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации» и передаваемые турфирмой туристу.

Задание 6. 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.

Задание 7. 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 8. 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 9. Подготовить проект распоряжения по туристической фирме «Компас» о Горно-Алтайского государственного университета, 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.

Задание 10. Напишите докладную записку на имя директора гостиницы «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 11. 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 12. 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 13. 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 14. 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, утверждённой Госкомстатом РФ, представленной в приложении 1.

Задание 15. 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 16. 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 17. Оформите обложку дела, в котором хранятся следующие документы:

- приказы директора ООО «Солнышко» по основной деятельности за период с 01 января 2015 г. по 31 декабря 2017 г.;
 - служебные записки руководителей структурных подразделений на имя директора ООО «Солнышко» за период с 01 января 2012 г. по 31 декабря 2017 г.;
 - приказы о предоставлении отпуска сотрудникам ООО «Солнышко» за период с 01 января 2013 г. по 31 декабря 2016 г.
- Задание 18. Определите сроки хранения следующих документов:

- устав организации;
- приказы по основной деятельности;
- трудовые книжки;
- документы по личному составу;
- акты об уничтожении документов.

Задание 19. Составьте и правильно оформите номенклатуру дел канцелярии, в которой хранятся следующие документы: штатное расписание, устав организации, Положение о канцелярии, должностные инструкции сотрудников канцелярии, Инструкция по делопроизводству, приказы генерального директора по основной деятельности, акты уничтожения документов, переписка с разными организациями, номенклатура дел организации, протоколы оперативных совещаний, служебные записки.

Задание 20. Секретарь директора П. Р. Романова, проводя экспертизу ценностей хранящихся у нее документов, выделила к уничтожению Акты об уничтожении документов за 2005-2007 гг., составила об этом Акт об уничтожении и принесла его на утверждение руководителю, но он отказался его подписывать. Правильно ли поступил руководитель? Насколько правомочны действия П. Р. Романовой? Имеется ли в этой ситуации нарушение законодательства? Если да, то какая мера ответственности может быть применена к секретарю руководителя?

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (1,5 балла), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также нормативные документы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 1 балла), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Вопросы для конспекта:

1. Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления
2. Государственная система документационного обеспечения управления.
3. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно - распорядительная документация. Требования к оформлению документов»
4. Состав нормативно-методической базы документационного обеспечения управления, содержания отдельных документов

Критерии оценки:

«отлично» (1,5-2 балл), повышенный уровень

В конспекте, в том числе в конспекте-схеме в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы. «хорошо» (1-1,4 балла), пороговый уровень

В конспекте, в том числе в конспекте-схеме в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения. Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

«удовлетворительно» (0,5 -1,0 балла), пороговый уровень

В конспекте, в том числе в конспекте-схеме не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Конспект, в том числе конспект-схема не представлен.

Темы для написания эссе:

1. Место и роль документов в управлении туристским предприятием на современном этапе
2. Электронные трудовые книжки: преимущества и проблемы перехода

Критерий оценки эссе:

Требования, предъявляемые к эссе

1. Оно должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
2. Не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия позиции, идеи автора.
3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац должен содержать только одну основную мысль.
5. Оно должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

«отлично» (4 баллов), повышенный уровень

В эссе четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом и практическом уровнях, с приведением примеров из реальной практики. В эссе логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. В эссе представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде современных социальных процессов, конкретных примеров, статистических данных и т. п.).

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

В эссе с неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании терминов и понятий в контексте ответа. В эссе дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты из практики.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

В эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. В эссе проблема раскрыта с некорректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). В эссе слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты из практики.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

В эссе не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта слабо, без использования терминов. Не аргументировано собственное мнение. Эссе не предоставлено.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы для подготовки к зачету

1. Предмет, содержание и задачи документационного обеспечения управления.
2. Понятие документа, документооборота, документирования. Понятие и функции документа.
3. Классификация документов. Бланки документов и требования к ним. Структура документа.
4. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
5. Состав нормативно-методической базы документационного обеспечения управления.
6. Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления. Общероссийские классификаторы документации. Государственная система документационного обеспечения управления.
7. Система организационной документации предприятий сферы туризма.

8. Система распорядительной документации предприятий сферы туризма.
9. Система информационно-справочной документации предприятий сферы туризма.
10. Специальные документы предприятий сферы туризма.
11. Особенности формирования технологической документации тура. Договорная документация предприятий сферы туризма.
12. Понятие делового письма. Служебная переписка на предприятии. Виды писем.
13. Этикет в переписке. Правила оформления служебного письма. Структура служебных писем.
14. Виды первичной учетной документации по личному составу.
15. Понятия и принципы обработки персональных данных. Требования к обработке и передаче персональных данных. Права работников по отношению к их персональным данным.
16. Понятие и принципы организации документооборота.
17. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
18. Прохождение исходящих и внутренних документов.
19. Работа с конфиденциальными документами.
20. Работа с письмами и обращениями граждан.
21. Правила регистрации и индексации документации. Формы организации регистрации документов и регистрационные формы.
22. Понятие и требования к номенклатуре дел. Понятие и требования к формированию дел.
23. Порядок оформления дел перед сдачей в архив. Составление и оформление описи дел. Составление и оформление акта о выделении документов к уничтожению. Порядок передачи дел в архив.

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«не зачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.