**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального

образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

протокол № 10 от «22» мая 2025 г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК 03. ПЛАНИРОВАТЬ И РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СОБСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ И ЛИЧНОСТНОЕ РАЗВИТИЕ, ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЗНАНИЯ ПО ПРАВОВОЙ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В РАЗЛИЧНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ** | | | |
|  | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
| 1 | Соглашение между правотворческими субъектами, в результате которого возникает новая норма права, представляет собой:  А) договор  Б) публичная оферта  В) коммерческое предложение  Д) устное соглашение во время деловой встречи | А | А |
| 2 | Результатом воздействия на общественные связи в сфере туризма комплекса правовых отраслей являются:  А) законы и нормативные акты  Б) туристские правоотношения  В) безопасность в туризме  Г) обеспечение прав туристов | Б | Б |
| 3 | Деятельность, направленная на упорядочение и совершенствование правовых норм, в том числе предпринимательской деятельности в сфере туризма определяется как:  А) систематизация нормативных актов  Б) стандартизация  В) сертификация  Г) законотворчество | А | А |
| 4 | Юридические связи между субъектами туристской индустрии и туристами, включая отношения между руководителями организованных туристских групп и туристами относятся к их классификационному признаку:  А) виды субъектов туристского права  Б) отраслевая принадлежность норм  В) основные институты туристского права  Г) содержание правоотношений | А | А |
| 5 | Неотъемлемый элемент туристской индустрии, под которым в соответствии с ГОСТ Р 51185—20081 понимаются помещения, используемые организациями различных организационно- правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения определяется как | Средства размещения | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами:  Средства размещения /отели/ гостиницы |
| 6 | Возможность получить компенсацию за некачественно предоставленные услуги или причиненный вред во время туристической поездки является правом туриста на… | Возмещение ущерба | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами:  Возмещение ущерба, компенсация |
| 7 | Ресторан "Вкусняшка" включил в счет за обслуживание 10% от суммы заказа, не предупредив об этом клиентов заранее. Гражданин Сидоров отказался оплачивать данную сумму, считая ее незаконной. Правомерно ли действие ресторана "Вкусняшка"? | Действие ресторана неправомерно, если клиенты не были заранее предупреждены о включении платы за обслуживание в счет. | Нет/  Неправомерно |
| 8 | В ресторане "Три пескаря" гражданин Иванов отравился некачественным блюдом. Какое право нарушено у гражданина Иванова? | Нарушено право на безопасность услуги. | право на безопасность |
| 9 | Гражданка Сидорова купила путевку на горнолыжный курорт, в которой был указан бесплатный прокат горнолыжного снаряжения. По прибытии на курорт ей сообщили, что прокат является платным. Какое два право нарушено у гражданки Сидоровой? | Нарушено право на достоверную информацию | право на достоверную информацию |
| 10 | Гражданин Петров купил экскурсию на автобусе в горы. Во время поездки автобус попал в аварию по вине водителя, и Петров получил травмы. Кто несет ответственность за вред, причиненный здоровью Петрова? | Ответственность несет перевозчик (автобусная компания). | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами:  перевозчик /автобусная компания /транспортная компания |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОK 9 ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ И ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКАХ** | | | |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
| **1.** | Что из перечисленного НЕ является обязательным элементом договора на оказание туристических услуг?  А) Срок действия договора  Б) Идентификация сторон  В) Личное присутствие клиентов  Г) Условия платежа | В | В |
| **2.** | Какой из следующих законов регулирует деятельность в сфере туризма в Российской Федерации?  А) Гражданский кодекс  Б) Закон о защите прав потребителей  В) Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"  Г) Уголовный кодекс | В | В |
| **3.** | Какой документ является основным для подтверждения несоответствия уровня услуг в гостиничном бизнесе?  А) Приказ  Б) Договор  В) Счет-фактура  Г) Положение | Б | Б |
| **4.** | Какой документ должен быть предоставлен при проверке со стороны контролирующих органов в сфере туризма?  А) Устав предприятия  Б) Договор аренды  В) Лицензия на осуществление туристической деятельности  Г) Технологическая карта | В | В |
| **5.** | Какой документ фиксирует обязательства турагентства по предоставлению услуг клиенту? | Договор | Договор |
| **6.** | Какой документ подтверждает получение денежных средств от клиента за услуги? | Чек | Чек |
| **7.** | Какой сертификации подлежат услуги средств размещения и общественного питания? | Добровольной | Добровольной/  Добровольной сертификации |
| **8.** | Гражданка Петрова забронировала номер в отеле через систему онлайн-бронирования. В условиях бронирования указано, что в случае "no-show" отель взимает штраф в размере стоимости одних суток проживания. Что означает термин "no-show"? | "No-show" – это неприбытие гостя в отель без предварительного уведомления об отмене бронирования. | Наличие 1 из вариантов ответов:  неявка / неприбытие гостя в отель без предварительного уведомления /опоздание |
| **9.** | Туристическая компания "Вояж" продаёт пакетные туры, включающие проживание, питание и экскурсии. В рекламном буклете компания указывает, что несёт ответственность за "force majeure" обстоятельства. Что означает этот термин и как он влияет на ответственность компании? | "Force majeure" – это обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, войны, забастовки), освобождающие компанию от ответственности за неисполнение обязательств. | Наличие 1 из вариантов ответов:  форс-мажор /  обстоятельства непреодолимой силы |
| **10.** | Девушка устраивается на работу в туристическую фирму секретарем-референтом.  При приеме на работу руководство фирмы потребовало от нее помимо паспорта, трудовой книжки и диплома справку из женской консультации о том, что она не беременна.  Правомерны ли требования руководства фирмы? | Согласно ТК РФ (ст. 65) «Документы, предъявляемые при заключении трудового договора» такая справка не может быть затребована. Кроме того, запрещено отказывать в заключении трудового договора женщинам по мотивам, связанным с беременностью или наличием детей ст.64 | Нет /Не правомерны |

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Примерные вопросы к экзамену**

***Контролируемые компетенции –*** ОК 03; ОK 9.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
|  | Понятие, значение документов в управлении. | Документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. Значение: документы являются основой управления. Они фиксируют управленческие решения, обеспечивают передачу информации, служат доказательством фактов и основой для контроля исполнения. Без документов невозможна координация деятельности, принятие обоснованных решений и эффективное управление. |
|  | Свойства и функции, классификации документов. | Свойства: Объективность, достоверность, полнота, своевременность, юридическая сила. Функции: Информационная, управленческая, правовая, историческая, коммуникативная. Классификации: по юридической силе, по происхождению, по содержанию, по форме, по степени гласности, по срокам хранения и др. |
|  | Связь документа с основными видами деятельности организации. | Связь документа с основными видами деятельности организации. Документы сопровождают все виды деятельности организации: планирование, организация, контроль, мотивация, учет, анализ. Каждый вид деятельности порождает определенный набор документов. |
|  | Юридическая сила документа. | Юридическая сила – это свойство документа, сообщенное ему действующим законодательством, компетенцией органа, издавшего документ, и установленным порядком оформления. Юридическая сила определяет возможность использования документа в качестве доказательства. |
|  | Цели и задачи регламентирования делопроизводства. | Цели: обеспечение эффективности и рациональности делопроизводства, унификация и стандартизация процессов, обеспечение сохранности документов. Задачи: разработка инструкций по делопроизводству, установление единых правил оформления документов, организация документооборота, контроль за исполнением документов. |
|  | Нормативно-правовые основы делопроизводства в Российской Федерации. | Основные нормативные акты: Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации", ГОСТы, Инструкции по делопроизводству. |
|  | Унификация и государственные стандарты делопроизводства. | Унификация: приведение документов к единообразной форме и структуре. Стандарты: ГОСТы, определяющие требования к оформлению документов, бланкам, реквизитам. Унификация и стандартизация упрощают работу с документами, повышают их юридическую силу и облегчают автоматизацию процессов. |
|  | Типовой состав реквизитов документов и правила их оформления и расположения. | Реквизиты: наименование организации, дата, регистрационный номер, заголовок к тексту, текст документа, подпись, печать и др. Существуют установленные правила оформления и расположения реквизитов в зависимости от типа документа. |
|  | Основные этапы составления документов. | 1. Определение цели и задач документа. 2. Сбор и анализ информации. 3. Разработка структуры документа. 4. Написание текста документа. 5. Оформление документа. 6. Согласование и утверждение (при необходимости). |
|  | Порядок оформления, регистрации, утверждения, согласования, постановки печати и подписи разных типов документов. | Порядок оформления, регистрации, утверждения, согласования, постановки печати и подписи разных типов документов. Существуют разные процедуры в зависимости от типа документа (приказ, распоряжение, письмо, акт и т.д.). |
|  | Исполнение и контроль документа. | Исполнение документа – выполнение поручений, содержащихся в документе. Контроль исполнения – проверка своевременности и полноты исполнения. |
|  | Документооборот турфирмы и его составляющие. | Движение документов в организации с момента создания или получения до завершения исполнения или отправки. Составляющие: входящие документы, исходящие документы, внутренние документы. |
|  | Хранение и уничтожение документов. | Документы хранятся в соответствии со сроками, установленными номенклатурой дел. По истечении сроков хранения документы, не имеющие ценности, уничтожаются. |
|  | Работа с персональными данными клиентов и сотрудников. | Работа с персональными данными клиентов и сотрудников. Соблюдение требований Федерального закона "О персональных данных". Получение согласия на обработку данных, обеспечение безопасности данных, соблюдение прав субъектов персональных данных. |
|  | Безопасность электронного документооборота. | Защита от несанкционированного доступа, вирусов, утечек информации. Использование средств шифрования, антивирусного программного обеспечения, систем контроля доступа. |

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценки (экзамен)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Неудовлетворительно** |
| 1. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в   определенной логической  последовательности, правильно используется терминология.   1. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 2. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний. 3. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух   недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. | 1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний. | 1. Содержание материала нераскрыто.   2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |