

Документ подписан простой электронной подписью	МИНСБРНАУКИ России			
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное			
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич	образовательное учреждение высшего образования			
Должность: Ректор	«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное			
Уникальный программный ключ:	обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и			
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №	

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 2 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и
гостеприимстве, 2026 год набора, очная форма обучения:**

Утверждена:

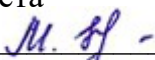
Проректор по учебной работе


подпись

А.А. Саламатов
И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета
Колледжа ЧелГУ


подпись

М.В. Найн
И.О. Фамилия

Составитель


подпись

В.С. Голдыгареева
И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 3 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Оглавление

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9
3.1 Виды оценочных средств.....	9
3.2 Содержание оценочных средств.....	17
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	24
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	27

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 4 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

Очная форма обучения

Семестр (семестры) изучения: 6 семестр

Форма промежуточной аттестации: другая форма контроля

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 5 из 17	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 6 из 17	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
	Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения,	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 7 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №
		переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 8 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01	Знать: - основы гражданского и трудового законодательства в сфере туризма и гостеприимства; - нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность в сфере туризма и гостеприимства; - требования к документационному обеспечению деятельности. Уметь: - выбирать способы решения правовых задач; - применять нормативно-правовую базу в профессиональной деятельности.	Раздел 1. Правовые основы предпринимательской деятельности Раздел 2. Документационное обеспечение Раздел 3. Правовое регулирование договорных отношений Раздел 4. Защита прав потребителей	6	1, 2, 6, 15, 16, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 02	Знать: - современные информационные технологии и ресурсы для поиска правовой информации; - источники официального опубликования нормативно-правовых актов. Уметь: - использовать информационные ресурсы для поиска правовой информации; - анализировать и интерпретировать нормативно-правовые акты.	Раздел 1. Правовые основы предпринимательской деятельности Раздел 3. Правовое регулирование договорных отношений Раздел 4. Защита прав потребителей	6	3, 9, 18, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 9 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

ОК 04	Знать: - права и обязанности сторон в трудовых отношениях; - принципы делового общения и документооборота. Уметь: - взаимодействовать с коллегами и руководством в рамках правового поля; - работать с документами в коллективе.	Раздел 2. Документационное обеспечение Раздел 5. Трудовые отношения	6	4, 12, 17, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 05	Знать: - правила оформления документов в соответствии с требованиями делопроизводства; - юридическую терминологию. Уметь: - грамотно оформлять документы; - вести деловую переписку.	Раздел 2. Документационное обеспечение Раздел 3. Правовое регулирование договорных отношений	6	5, 7, 13, 17, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 09	Знать: - профессиональную терминологию на русском и иностранном языках; - структуру профессиональной документации на иностранном языке. Уметь: - пользоваться профессиональной документацией на русском и иностранном языках; - переводить профессиональные тексты.	Раздел 2. Документационное обеспечение Раздел 3. Правовое регулирование договорных отношений	6	8, 14, 16, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ПК 1.1	Знать: - правовые основы бронирования и продаж; - правила оформления договора о реализации туристского продукта. Уметь: - оформлять документы для бронирования и продажи туристских продуктов; - соблюдать правовые требования при продажах.	Раздел 1. Правовые основы предпринимательской деятельности Раздел 3. Правовое регулирование договорных отношений	2, 5, 6, 16, 20	6	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ПК 1.2	Знать: - права потребителей и порядок защиты их прав; -	Раздел 3. Правовое регулирование договорных	6	3, 10, 11, 18, 19, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа,

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)					
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»					
Версия документа - 1		стр. 10 из 17		Первый экземпляр	
		порядок рассмотрения претензий и жалоб. Уметь: - консультировать потребителей по правовым вопросам; - оформлять претензионные документы		отношений Раздел 4. Защита прав потребителей	
				КОПИЯ №	
				задача	

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 11 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1

Каким нормативно-правовым актом регулируются отношения в сфере туристской деятельности в Российской Федерации?

- 1) Гражданский кодекс РФ
- 2) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- 3) Трудовой кодекс РФ
- 4) Кодекс об административных правонарушениях РФ

Запишите номер правильного ответа.

Задание 2

Какой документ является основным при заключении договора между туристом и туроператором?

- 1) Договор о реализации туристского продукта
- 2) Акт приема-передачи
- 3) Доверенность
- 4) Счет-фактура

Запишите номер правильного ответа.

Задание 3

Что такое претензия в сфере туристских услуг?

- 1) Письменное предложение о сотрудничестве
- 2) Письменное требование потребителя об устранении нарушений или возмещении убытков
- 3) Рекламация на качество товара
- 4) Жалоба на действия персонала

Запишите номер правильного ответа.

Задание 4

В течение какого срока потребитель имеет право предъявить претензию по качеству оказанной туристской услуги?

- 1) В течение 30 дней
- 2) В течение 60 дней
- 3) В течение 20 дней
- 4) В течение 10 дней

Запишите номер правильного ответа.

Задание 5

Что из перечисленного является существенным условием договора о реализации туристского продукта?

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 12 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

- 1) Стоимость тура
- 2) Информация о туристе
- 3) Полная цена туристского продукта, сроки и условия поездки
- 4) Название туроператора

Запишите номер правильного ответа.

Задание 6

Какие требования предъявляются к форме договора о реализации туристского продукта?

- 1) Устная форма
- 2) Простая письменная форма
- 3) Нотариальная форма
- 4) Государственная регистрация

Запишите номер правильного ответа.

Задание 7

Установите соответствие между видом документа и его назначением для каждого элемента, обозначенного цифрой, выберите соответствующее понятие, обозначенное буквой.

Понятие (Цифра)	Определение (Буква)
1. Договор	А. Документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении, изменении или прекращении прав и обязанностей
2. Претензия	Б. Документ, содержащий требование потребителя об устранении нарушений или возмещении убытков
3. Акт	В. Документ, подтверждающий факт выполнения работ, оказания услуг или иные обстоятельства

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами (например, 1-Б, 2-А, 3-В).

Задание 8

Какие из перечисленных документов относятся к документам строгой отчетности в гостиничной деятельности? Выберите все правильные варианты ответа.

- 1) Договор на бронирование
- 2) Бланк квитанции на оплату проживания
- 3) Счет-фактура
- 4) Путевка
- 5) Кассовый чек

Запишите номера правильных ответов.

Задание 9

Каким нормативно-правовым актом регулируются правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?

- 1) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»
- 2) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг»

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 13 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3) Гражданский кодекс РФ

4) Трудовой кодекс РФ

Запишите номер правильного ответа.

Задание 10

Что является основанием для расторжения договора о реализации туристского продукта по инициативе потребителя?

- 1) Отказ туроператора от исполнения договора
- 2) Непредоставление потребителю информации о туре
- 3) Неполная оплата тура
- 4) Изменение состава группы

Запишите номер правильного ответа.

Задание 11

Какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков в оказанной туристской услуге?

- 1) Требовать безвозмездного устранения недостатков
- 2) Требовать соразмерного уменьшения цены
- 3) Требовать возмещения понесенных расходов
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 12

Что такое документационное обеспечение управления (делопроизводство)?

- 1) Хранение документов в архиве
- 2) Деятельность по документированию и организации работы с документами
- 3) Составление отчетов
- 4) Ведение бухгалтерского учета

Запишите номер правильного ответа.

Задание 13

Какие из перечисленных реквизитов являются обязательными для любого документа? Выберите все правильные варианты ответа.

- 1) Наименование организации
- 2) Дата документа
- 3) Подпись руководителя
- 4) Номер документа
- 5) Оттиск печати

Запишите номера правильных ответов.

Задание 14

Какой договор заключается между гостиницей и гостем на предоставление услуг по временному проживанию?

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 14 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

- 1) Договор аренды
- 2) Договор возмездного оказания услуг
- 3) Договор найма жилого помещения
- 4) Договор подряда

Запишите номер правильного ответа.

Задание 15

Какой срок исковой давности установлен для защиты прав потребителей в сфере туристских услуг?

- 1) 1 год
- 2) 2 года
- 3) 3 года
- 4) 6 месяцев

Запишите номер правильного ответа.

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа

Задание 16

Дайте определение понятию «документационное обеспечение». Запишите ответ в виде одного предложения.

Задание 17

Перечислите основные этапы документооборота в организации.

Задание 18

Назовите основные права потребителя при заключении договора о реализации туристского продукта. Укажите не менее трёх.

Задание 19

Какие виды ответственности установлены за нарушение законодательства о туристской деятельности? Перечислите не менее трёх.

Часть 3. Задача (кейс) (количество заданий: 1)

Задание 20

Прочитайте описание ситуации и выполните задание.

Ситуация: В гостиницу «Восток» заселился турист, который предварительно забронировал номер через интернет. По прибытии выяснилось, что забронированный категории «Люкс» отсутствует, и администратор предложил туристу два стандартных номера по цене «Люкс». Турист категорически отказался, потребовав номер «Люкс» либо возврат предоплаты и компенсацию морального вреда.

Задание:

1. Какие правовые нормы были нарушены гостиницей?
2. Оцените правомерность требований туриста и определите, какие действия должен предпринять турист для защиты своих прав.
3. Предложите порядок составления претензии к гостинице.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 15 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	2	1 б - полная правильная последовательность; 0 б - остальные случаи
2.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
3.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
4	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
5.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
6.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
7.	1-Б, 2-А, 3-В	2 б - полное правильное соответствие; 1 б - одна ошибка; 0 б - остальные случаи
8.	2,4	2 б - полное правильное соответствие; 1 б - одна ошибка; 0 б - остальные случаи
9.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
10	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
11	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
12	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
13	1,2,3,4	2 б - полное правильное соответствие; 1 б - одна ошибка; 0 б - остальные случаи
14	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
15	3	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
16	Документационное обеспечение — это деятельность по документированию и организации работы с документами в процессе управления.	5 б - полный и точный ответ; 3 б - ответ верный, но неполный; 0 б - ответ неверный

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 16 из 17	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
17	Создание документа, прием документов, регистрация, контроль исполнения, передача на хранение, уничтожение или передача в архив.	5 б - перечислены все 5-6 этапов; 3 б - перечислены 3-4 этапа; 0 б - ответ неверный	
18	Получение полной и достоверной информации об услуге, право на безопасность услуги, право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.	5 б - перечислены все 4-5 этапов; 3 б - перечислены 3 вида; 0 б - ответ неверный	
19	Гражданско-правовая (возмещение убытков), административная (штрафы), уголовная (за мошенничество), дисциплинарная (для сотрудников).	5 б - перечислены 4-5 критериев; 3 б - перечислены 3 критерия; 0 б - ответ неверный	
20	Нарушены: обязательства по договору, право потребителя на услугу надлежащего качества. Требования туриста правомерны. Турист должен составить письменную претензию и направить ее руководителю гостиницы. 10 б - предложен эффективный план действий, отражены все ключевые аспекты решения проблемы, даны конкретные рекомендации по составлению претензии;	10 б - предложен эффективный план действий, отражены все ключевые аспекты решения проблемы, даны конкретные предложения, выполнены расчеты; 5 б - план действий присутствует, но не все аспекты учтены или есть ошибки в расчетах; 0 б - ответ неверный или отсутствует	

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 17 из 17	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ДФК состоит из 3-х частей:

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 45 баллов.

2. часть – студент решает тесты открытого типа со свободным ответом, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

Всего 4 тестовых вопроса, выбранных случайным образом.

Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов.

3 часть – студент решает задачу (кейс), выбранную случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов.

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 100 баллов:

- 0-49 баллов - неудовлетворительно (оценка 2);
- 50-69 баллов - удовлетворительно (оценка 3);
- 70-90 баллов - хорошо (оценка 4);
- 91-100 баллов - отлично (оценка 5).

Общее время выполнения работы – 2 часа.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).