ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

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

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Туризм
Форма промежуточной аттестации: зачет

Дисциплина: Документационное обеспечение управления и деловые коммуникации

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, основная образовательная программа «Туризм», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы

Выпускник программы должен обладать следующими компетенциями*:
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-УК-4 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: основные виды управленческих документов, правила осуществления деловых коммуникаций Уметь: анализировать документы и решать стандартные задачи документационного обеспечения профессиональной деятельности; устанавливать эффективные деловые коммуникации в различных ситуациях Владеть: навыками составления основных организационных документов; навыками эффективного коммуникативного поведения

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	**Шкала оценивания**
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает знаниями основных видов управленческих документов, правил осуществления деловых коммуникаций	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между со-	Повышенный

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
бой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент умеет анализировать документы и решать стандартные задачи документационного обеспечения профессиональной деятельности; устанавливать эффективные деловые коммуникации в различных ситуациях	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент владеет навыками составления основных организационных документов; навыками эффективного коммуникативного поведения	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом устного опроса

Тема. 1. Документ и системы документации. Реквизиты документов.

1. Какова роль делопроизводства в организации управления предприятием?
2. Назовите основные задачи и функции делопроизводства.
3. Что такое документирование? Документооборот? Документопоток?
4. Что такое реквизиты документа? Назовите основные реквизиты документов.
5. Угловое расположение реквизитов имеет два вида: фланговое и центрованное. В чем их различие?
6. Какие виды бланков для деловой переписки вы знаете?
7. Какие электронные коммуникации используются при организации документооборота?

Тема 2. Управленческая документация. Составление и оформление основных документов.

1. Назовите основные организационные документы.
2. Как оформляется устав предприятия?
3. Дайте определения основных распорядительных документов.
4. Как оформляется приказ по общей деятельности?

5. Назовите основные информационно-справочные документы.

6. Какие существуют особенности оформления актов?

7. В каких случаях оформляются служебные и личные справки?

Тема 3. Кадровая документация. Корреспонденция периодических мероприятий.

1. Каковы особенности оформления заявлений о приеме на работу, о переводе на другую должность и об освобождении от занимаемой должности?

2. Как оформляется трудовая книжка? Какие разделы имеет трудовая книжка? На основании чего делаются записи в трудовую книжку?

3. Какие виды документов включает личное дело?

4. Что такое приказ по личному составу? Особенности составления и оформления.

5. Как правильно составить резюме? Перечислите основные разделы резюме.

6. В каких случаях необходимо составление автобиографии? Характеристики? Перечислите основные разделы.

7. Как оформляется протокол?

Тема 4. Деловая корреспонденция. Деловые и коммерческие письма.

1. Чем характеризуется деловая корреспонденция?

2. Какие навыки необходимы составления деловых и коммерческих писем?

3. Какова структура деловой корреспонденции?

4. В чем особенность языка и стиля служебных документов?

5. В чем особенности документального оформления решений в управлении производственной деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений?

Тема 5. Организация документооборота. Систематизация документов. Номенклатура для их формирования и хранения. Информационно-коммуникационные технологии в современном документообороте

1. Что такое номенклатура дел?

2. Какие существуют требования к оформлению и составлению номенклатуры дел?

3. Какие существуют основные требования к оформлению дел?

4. Назовите основные причины увеличения объемов документооборота.

5. Какие требования предъявляют к обработке входящих документов?

6. По каким правилам проводится обработка исходящих и внутренних документов?

7. Что понимается под хранением документов в электронной форме?

8. Основы использования современных информационно-коммуникационных технологий в документообороте. Защита информации и персональных данных.

Тема 6. Речевой этикет в профессиональных коммуникациях

1. Что такое этикет и для чего он необходим?
2. Какие языковые формулы общения существуют?
3. В чем заключается значение интонации?
4. Как можно использовать паузу в общении?
5. Раскройте виды и значение средств общения в различных профессиональных коммуникационных ситуациях, в том числе для коммуникаций на иностранном языке.

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»:

1. Определения и основные понятия делопроизводства.
2. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Общие требования к службам документационного обеспечения управления.
3. Унификация, стандартизация, трафаретизация форм управленческой документации.
4. Понятие реквизита документа. Понятие формуляра-образца документа.
5. Правила оформления страницы документа с помощью информационно-коммуникационных технологий. Форматы.
6. Правила оформления текстового материала, примечаний, приложений и обоснований к тексту. Правила оформления библиографии.
7. Понятие оригинала, дубликата и копии документа.
8. Расположение реквизитов на бланке документа.
9. Оформление текста документов в виде анкет, таблиц, связного текста, а также в виде соединения этих форм.
10. Понятие организационных документов и их основные виды.
11. Понятие распорядительных документов и их основные виды.
12. Понятие информационно - справочных документов и их основные виды.
13. Понятие кадровой документации.
14. Особенности документального оформления резюме, автобиографии, характеристики.
15. Особенности документального оформления приказов по личному составу. Оформление трудовой книжки, личной карточки, личного дела.
16. Особенности документального оформления корреспонденции, связанной с проведением периодических мероприятий.

17. Основные правила составления и документального оформления протокола.
18. Классификация деловых и коммерческих писем.
19. Особенности структуры деловых и коммерческих писем, необходимых для создания новых предпринимательских структур.
20. Стандартные фразы и выражения, используемые в тексте деловых и коммерческих писем.
21. Особенности оформления отдельных видов писем: письма-просьбы, сопроводительного письма, письма-подтверждения, письма-приглашения, гарантийного письма.
22. Особенности оформления отдельных видов писем: письма-напоминания, письма-извещения, письма-запроса и письма-ответа.
23. Особенности оформления делового письма международного образца.
24. Понятие документооборота. Организация работы с документами.
25. Понятие классификации и систематизации документов.
26. Понятие дел и номенклатуры дел. Группировка документов в дела.
27. Дела постоянного и временного сроков хранения, описи таких дел.
28. Понятие архива, его оборудование. Архивная справка, архивная копия, архивная выписка. Передача дел на государственное хранение.
29. Защита информации при создании служебных документов.
30. Современные способы и техника создания документов.
31. Речевой этикет в деловом общении в профессиональных ситуациях переговоров, совещания, доклада, в том числе для коммуникаций на иностранном языке

По компоненте компетенций «Уметь»:
1. 1. Дать характеристику организационным документам, необходимым для оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.
2. Указать, какой бланк организации применяют для оформления приказа по основной деятельности. Дать его характеристику.
3. Указать, какой реквизит обязательно оформляется при внешнем согласовании документа и дать его характеристику.
4. Дать характеристику трёх документопотоков, из которых состоит документооборот предприятия.
5. Дать характеристику схемы текста служебного письма?
6. Указать, какой реквизит нужно оформить, чтобы копия документа приобрела юридическую силу. Дать его характеристику.
7. Дать характеристику видов согласования документов.
8. Дать характеристику процессу отнесения документов к определенному делу и систематизации документов внутри него.
9. Дать характеристику документам, входящим в систему распорядительной документации.

10. Дать характеристику приказу о приёме на работу.
11. Дать характеристику схемы построения текста распорядительного документа, необходимого для создания новых предпринимательских структур.
12. Дать характеристику способам оформления даты при составлении и оформлении нормативно-правовой и бухгалтерской документации.
13. Дать характеристику подлиннику и копии документа.
14. Дать характеристику документов, на которых проставляется реквизит «Отметка о поступлении документа в организацию»
15. Дать характеристику документов, входящих в систему информационно-справочной документации.
16. Дать характеристику совокупности документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности и помещенные в отдельную обложку.
17. Дать характеристику схемы построения текста протокола.
18. Указать распорядительные документы, дать им характеристику.
19. Указать, какой реквизит обязательно оформляется при внутреннем согласовании документа и дать его характеристику.
20. Дать характеристику официальному документу, в котором установлены требования к оформлению внутренних документов организации. Указать, что это за документ.
21. Дать характеристику реквизитам документов.
22. Указать, к какому виду документов относятся приказы и распоряжения и дать им характеристику.
23. Указать, какие реквизиты считаются справочными данными об организации и дайте им характеристику.
24. Указать, можно ли использовать для оформления приказов общий бланк организации. Дать характеристику общего бланка.
25. Указать, можно ли использовать для оформления приказов бланк для писем организации. Дать характеристику бланка для писем.
26. Дать характеристику регистрационного номера документа. Указать, что включает в себя ссылка на регистрационный номер и дату документа.
27. Указать, сколько экземпляров приказа необходимо дать на подпись руководителю организации, если в приказе указано несколько исполнителей. Дать характеристику приказу.
28. Дать характеристику резюме.
29. Дать характеристику современным информационно-коммуникационным технологиям.
30. Проанализировать особенности создания и хранения документов в электронном виде.
31. Проанализировать особенности коммуникационного имиджа делового человека.
32. Дать характеристику правилам делового общения.
33. Дать характеристику конфликта и конфликтных ситуаций в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения

34. Проанализировать особенности видов коммуникативных барьеров и способы их преодоления
35. Проанализировать особенности деловой коммуникации в межкультурном и интернациональном контексте
36. Дать характеристику понятия «речевой этикет»: правила речевого этикета, общение с коллегами, партнерами в различных деловых ситуациях.

По компоненте компетенций «Владеть навыками» (типовые задания):
1. Рассмотрите ситуацию, ответьте на вопросы.
Прошло заседание инвентаризационной комиссии завода газовой аппаратуры, на котором рассматривался вопрос о результатах инвентаризации по складу № 2 вспомогательных материалов. На заседании было принято постановление об утверждении результатов инвентаризации и отнесения за счет заведующего складом недостачи вспомогательных материалов в сумме 365 тыс. руб., а также зачитаны сличительная ведомость по складу № 2 и объяснительная записка заведующего складом.
1). Какой документ составляется по итогам заседаний комиссий разного рода?
2). Какие реквизиты должен включать данный документ?
3). Сколько структурных частей он предполагает?
4). Какие фактические данные должны быть внесены в этот документ?
2. Составьте и оформите документы, необходимые в данной управленческой ситуации.
- Напишите проект приказа директора завода о премировании работников планово-экономического отдела за досрочную разработку финансового плана предприятия. Премия выдается из фонда материального поощрения в размере 60 % ежемесячного должностного оклада. Другие данные и реквизиты укажите самостоятельно.
3. Вы руководите отделом и решаете пригласить остальные подразделения компании к производственному соревнованию. Составьте свое обращение к коллегам. Назовите средства выразительности, которые вы используете.
4. Из-за чего возникли конфликт и проблемы в нижеизложенном примере общения? Предложите эффективный способ решения проблемы.
Отчетный период. Начальник отдела принимала отчеты сотрудников. Было очень много суеты. Когда дошла очередь до начальника Северного подразделения, обстановка уже накалилась. Начальник отдела отказалась принимать отчет, мотивируя тем, что он составлен неразборчиво. Начальник же подразделения, который долго ждал своей очереди, перешел на повышенный тон: «Да вы с ума сошли? У меня нет времени наводить красоту! Хотите, принимайте отчет, хотите, нет!». Начальник ответила соответствующим тоном: «Не орите! Принесите нормальный отчет!».
5. Вы редактор ежемесячного профессионального журнала. Вы дали задание журналисту написать аналитическую статью, посвященную новому туристи-

ческому хабу. Сформулируете требования к данной статье для вашего сотрудника.
6. Вы работаете начальником отдела. Вам необходимо составить и разослать по внутренней сети сообщение о совещании. Составьте основные тезисы такого сообщения, включая повестку дня, круг участников совещания, организационные особенности и требования к подготовке совещания. Охарактеризуйте приемы, которыми вы пользовались при этом.
7. Вы работаете начальником отдела. Вам предстоят переговоры с новыми партнерами по организации процессов. Опишите подготовку к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).
8. Оцените диалог по служебному телефону. Какие нарушения деловой этики здесь присутствуют?
-Алло!
– Да.
– Здравствуйте!
– Ну.
– Это Петрович?
– А что?
– Это Иванов. Так мы договорились по нашему делу?
– Какому? С Петровичем и договаривайся.
– Но я же его и спрашивал.
– Ну, значит, я не понял. А Петрович сегодня не работает.
9. Вам необходимо подобрать кандидатуру начальника отдела. Группа претендентов сформировалась, но тут один из них – перспективный кандидат - отказывается участвовать в конкурсе, предлагая заменить себя другим человеком. Приведите аргументы убедить его не отказываться от конкурса. Предварительно сформулируйте особенности коммуникативной ситуации, дайте характеристику адресату речи.
10. Вы занимаетесь построением межкультурной команды. Познакомьте всю команду с правилами, в соответствии с которыми вы будете работать. Заранее расскажите им о том, как организована система организации работы. Необходимо убедиться, что все члены команды одинаково понимают требования к их деятельности. Раскройте приемы и способы коммуникации на иностранном языке, при помощи которых вы установите связь с представителями различных культур.
11. Вы принимаете иностранных партнеров по организации туристического хаба (по вариантам: например, из Китая, Индии). Подготовьте для них четкую и ясную программу их визита с указанием времени и мест встреч, имен участников встреч с российской стороны.
12. Для быстрого установления контакта с клиентом стоит заметить, насколько дружелюбно или враждебно ведет себя клиент. Перечислите, по-

жалуйста признаки дружелюбия, опишите стиль коммуникаций в случае враждебного поведения клиента.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий

ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.