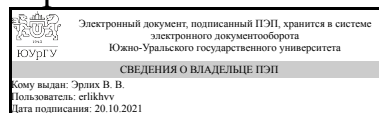


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



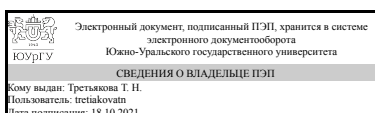
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.05 Документооборот в индустрии гостеприимства
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

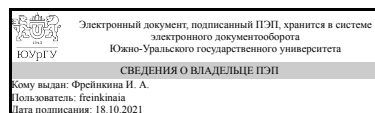
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

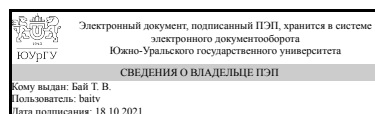
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент (кн)



И. А. Фрейнкина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Документооборот в индустрии гостеприимства» является изучение формуляров документов, систем документации, комплексов документов, организации документирования делопроизводства, составляющих основу информационных процессов в индустрии гостеприимства. Задачи дисциплины формулируются в соответствии со структурой дисциплины, включающей два раздела: основы делопроизводства и специфика документооборота средств размещения

Краткое содержание дисциплины

Основы делопроизводства. Специфика документооборота средств размещения

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями Умеет: создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов; Имеет практический опыт: создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства Умеет: разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ПК-2 способен разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знает: основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих документооборот в индустрии гостеприимства Умеет: эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий

	<p>индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: поиска и обработки информации, выполнения профессиональных действий по документообороту на гостиничном предприятии на основе профессиональных программных продуктов</p>
--	---

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Социология, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Социально-экономическая география современного мира, Курортно-рекреационные ресурсы, Речевая коммуникация, Организация предпринимательской деятельности, Организация культурно-досуговой деятельности, Иностранный язык (второй), Русский язык и культура речи, Правоведение, Основы исследовательской деятельности, Экономика, Политология, Концепции современного естествознания, Иностранный язык, Менеджмент, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Деловой иностранный язык, Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>	<p>Визово-регистрационное обеспечение в туризме, Инновации в гостиничном сервисе, Туристские формальности, Реклама в туризме и гостиничном сервисе, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)</p>

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Русский язык и культура речи	<p>Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику современного русского национального языка Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики национального русского языка Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации</p>
Менеджмент	<p>Знает: основные виды и технологии организационно- управленческой деятельности в структурных подразделениях гостиничного предприятия, функции менеджмента; методы и</p>

	<p>стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия, основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в гостиничном деле, типы организационных структур гостиничного предприятия; функциональные обязанности специалистов различных структурных подразделений гостиницы</p> <p>Умеет: организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий, применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия, организовать работу функциональных подразделений предприятий гостиничного дела, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и гостиничного дела</p> <p>Имеет практический опыт: корпоративных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности на гостиничном предприятии, гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности, проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле, проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в туристской индустрии и гостиничном деле</p>
<p>Организация культурно-досуговой деятельности</p>	<p>Знает: виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, виды и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах</p> <p>Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, осуществлять социальное взаимодействие при реализации</p>

	<p>культурно-досуговых программ Имеет практический опыт: организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, проведения культурно-досуговых программ в гостиничных комплексах</p>
<p>Организация предпринимательской деятельности</p>	<p>Знает: методы организации предпринимательской деятельности при формировании и продвижении гостиничного продукта, технологии продаж, теоретические основы бизнес-планирования и этапы проектирования объектов профессиональной деятельности, предмет и методы проектирования предпринимательской деятельности; Умеет: применять технологии предпринимательской деятельности при формировании, продвижении гостиничного продукта с учетом специфики региона; применять эффективные методы и технологии проектирования объектов профессиональной деятельности, соответствующей запросам потребителей, применять современные технологии для организации предпринимательской деятельности в туристских зонах и районах Имеет практический опыт: организации предпринимательской деятельности для развития гостиничной инфраструктуры, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля объектов профессиональной деятельности, навыками организации предпринимательской деятельности и гостиничной инфраструктуры в условиях туристских зон и районов</p>
<p>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Знает: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными</p>

	<p>возможностями Имеет практический опыт: обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя</p>
<p>Основы исследовательской деятельности</p>	<p>Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии</p>
<p>Социально-экономическая география современного мира</p>	<p>Знает: закономерности, принципы, факторы размещения территориальной организации гостиничной индустрии в мире, Российской Федерации и ее регионах, территориальную организацию гостиничной индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах Умеет: свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России, свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России Имеет практический опыт: классификации, покомпонентного и комплексного районирования территорий любого ранга, комплексного туристского районирования территорий любого ранга в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>
<p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p>	<p>Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику и расположение природных территорий мира, России и региона; понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территорий для целей туризма и повышения качества услуг по размещению туристов, оценки туристского потенциала для повышения качества</p>

	гостиничного продукта
Деловой иностранный язык	Знает: лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: деловых коммуникаций в профессиональной деятельности на иностранном языке
Иностранный язык	Знает: грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого иностранного языка Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в лингвистической среде
Социология	Знает: методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: находить информацию и проводить мониторинг состояния индустрии гостеприимства, проводить социологические исследования среди потребителей и поставщиков гостиничных услуг Имеет практический опыт: коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия, социологических исследований потребительского рынка туристских и гостиничных услуг
Курортно-рекреационные ресурсы	Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека
Иностранный язык (второй)	Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: вести беседу в

	иноязычной среде Имеет практический опыт: деловых коммуникаций и речевого этикета в иноязычной среде
Речевая коммуникация	Знает: основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации, особенности письменной и устной коммуникации на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций Умеет: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций Имеет практический опыт: грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной деятельности, культурой речи, построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи
Концепции современного естествознания	Знает: фундаментальные проблемы, решаемые человечеством, основные ценностные установки, обуславливающие социальный опыт, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе Умеет: устанавливать межпредметные связи; анализировать информацию, касающуюся фундаментальных проблем, решаемых человечеством, основных ценностных установок, смыслов и других компонентов, обуславливающих социальный опыт, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания; применять полученные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами Имеет практический опыт: применения знаний на практике; иллюстрирования на конкретных примерах аспектов фундаментальных проблем, решаемых человечеством, использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике технологии отрасли
Правоведение	Знает: антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, принципы осуществления поиска и обоснованного применения законодательства Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого

	<p>правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, использования навыков документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>
Экономика	<p>Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации гостиничных продуктов</p>
Политология	<p>Знает: основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности русской, европейской и восточной политической мысли, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных</p>

	<p>отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт: ведения дискуссии и полемики в условиях актуальных современных политических концепций и действий, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности</p>
<p>Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>	<p>Знает: структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя Умеет: организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем Имеет практический опыт: решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных</p>

	технологий, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8	
Лекции (Л)	6	6	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	2	2	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Написание реферата	9	9	
Подготовка к зачету	9	9	
Выполнение заданий в соответствии с контрольно-рейтинговыми мероприятиями	32	32	
Подготовка к практическим занятиям	9,75	9,75	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы делопроизводства	4	4	0	0
2	Специфика документооборота средств размещения	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Государственная система документационного обеспечения управления. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-	2

		распорядительных) документов	
2	1	Требования к оформлению деловых писем. Документирование организационно-распорядительной деятельности	2
8	2	Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Документы, составляемые службой приема и размещения	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
7	2	Составить документы, оформляемые службой приема и размещения: анкета гостя, карта гостя, счет, акт о порче имущества, журнал регистрации иностранных граждан	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Написание реферата	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/64066 (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	7	9
Подготовка к зачету	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/64066 (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	7	9
Выполнение заданий в соответствии с контрольно-рейтинговыми мероприятиями	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туристической индустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия	7	32
Подготовка к практическим занятиям	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в	7	9,75

	гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/64066 (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
--	---	--	--

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	7	Текущий контроль	Составление бланков документов	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
2	7	Текущий контроль	Составление деловых писем	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
3	7	Текущий контроль	Составление приказа по основной	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с	зачет

			деятельности, распоряжения			составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	
4	7	Текущий контроль	Составление протокола и докладной записки	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
5	7	Текущий контроль	Составление документов по личному составу	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
6	7	Текущий контроль	Деловая игра (регистрация документов)	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не	зачет

						соответствует требованиям.	
7	7	Текущий контроль	1. Составить документы, оформляемые службой приема и размещения: анкета гостя, карта гостя, счет, акт о порче имущества, журнал регистрации иностранных граждан	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
8	7	Текущий контроль	Составить должностную инструкцию одного из работников гостиницы (по вариантам)	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
9	7	Текущий контроль	Написание реферата	1	8	1. Новизна реферированного текста Макс. - 2 балла - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. 2. Степень раскрытия - соответствие плана теме реферата; сущности проблемы Макс. - 3 балла - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 3. Обоснованность выбора источников Макс. - 2 балла - круг,	зачет

					<p>полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 1,5 балла - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев. 5. Грамотность Макс. – 1,5 балла - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль. Оценивание реферата Реферат оценивается по 10 балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом: • 8,6 – 10 баллов – «отлично»; • 7,0 – 7,5 баллов – «хорошо»; • 5,1 – 6,9 баллов – «удовлетворительно»; • менее 5,1 балла – «неудовлетворительно». Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.</p>		
10	7	Промежуточная аттестация	Итоговое тестирование	1	100	<p>На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %</p>	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за	В соответствии с пп. 2.5, 2.6

	контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	Положения
--	--	-----------

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
УК-2	Знает: стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями	+			++						++	
УК-2	Умеет: создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов;	+				+						
УК-2	Имеет практический опыт: создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии										+	
УК-4	Знает: основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства		+++				+		+++			
УК-4	Умеет: разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания		+++							+		
УК-4	Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами		+++				+		+			
ПК-2	Знает: основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих документооборот в индустрии гостеприимства								+		++	
ПК-2	Умеет: эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий индустрии гостеприимства		+						+			
ПК-2	Имеет практический опыт: поиска и обработки информации, выполнения профессиональных действий по документообороту на гостиничном предприятии на основе профессиональных программных продуктов		+							+		

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Борискин, В. В. Официальное делопроизводство : виды и формы документов [Текст] учеб.-практ. пособие В. В. Борискин, Н. М. Поликарпова. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2007. - 196 с.

2. Пшенко, А. В. Делопроизводство [Текст] А. В. Пшенко, Л. А. Доронина. - М.: Юрайт, 2004. - 181 с.

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Тимофеева, Е. С. Документационное обеспечение управления социально-ку туризмом: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Е. С. Тимофеева. - Челябинск : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 175 с. — ISBN 978-5-94048-026-6. — Текст : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63809 (08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. - Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63809 (08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&key=000512971?base=SUSU_METHOD1

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24