

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Шаронова Елена Алексеевна
Шарифулин Сергей Ринатович
Захаренко Григорий Николаевич**

Рабочая программа дисциплины

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Код УМК 80308

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Документационное обеспечение в сфере обслуживания

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в базовую часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Документационное обеспечение в сфере обслуживания** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности

ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8,10
Объем дисциплины (з.е.)	6
Объем дисциплины (ак.час.)	216
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	84
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	56
Самостоятельная работа (ак.час.)	132
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (2) Письменное контрольное мероприятие (4)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (8 триместр) Экзамен (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение

Изучается терминологический аппарат. Знакомство с реквизитами, требования к бланкам документов по Госту. Изучение входящей, исходящей и внутренней документации

Документационное обеспечение предприятия

"Документооборот" нацелен на формирование общекультурной компетенции: ОК.5 - готовность использовать отраслевые нормативные документы в туристской деятельности. В разделе даются основные понятия управленческой, организационно-распорядительной, справочной документации, рассматривается документооборот на предприятии. Программой раздела предусмотрены следующие виды контроля: входной контроль в форме письменного эссе; рубежный контроль в форме задания выполняемом на практическом занятии. Аттестация по проводится в форме зачета в виде защиты проекта по документообороту на одном из предприятий сферы обслуживания.

Документационное обеспечение в сфере обслуживания

В разделе рассматриваются темы касающиеся делопроизводства на предприятии

Организация документооборота и структура службы ДОУ в коммерческой организации

В лекции излагается условия при которых открывается служба ДОУ, рассматриваются ее цели и задачи, рассматривается структура службы ее характеристика и организация документооборота в коммерческой организации

Системы документации. Оформление управленческих документов.

Лекция раскрывает 5 систем документации и основные ее характеристики. Так же основные требования к оформлению управленческих документов. Виды документов и их классификацию. Составление и оформление документов относящихся к организационно-правовой подсистеме документов, распорядительной подсистеме документов, и информационно-справочной подсистеме.

Контрольное мероприятие 1

Контрольное мероприятие №1 проводится в виде контрольного тестирования - сумма баллов которых равняется 20 баллам,

Тест состоит из 40 вопросов по лекционному материалу выше изученных тем - на каждый вопрос теста только один ответ является правильным и оценивается в 0,5 балла

Составление и оформление служебных писем. Требования к оформлению текста документов

Особенности составления и оформления служебных писем. Деловая лексика

Кадровая документация. Системы электронного делопроизводства

Особенности составления и оформления кадровой документации. Классификация СЭД

Контрольное мероприятие 2

На контрольной работе №2 студент показывает свои знания и умения по составлению различных видов документов организационно-правовой документации, по использованию необходимых реквизитов и грамотно составлять текст документа

Делопроизводство на предприятиях сервиса и туризма

в разделе рассматривается организация делопроизводства на предприятиях туризма и сервиса

Организация документооборота в туристской фирме

Рассматривается документация между туристом, турагентом и туроператором, документация для

турагентства

Документооборот в отделе размещения и бронирования гостиницы

Рассматривается документация между гостем и службой бронирования, документация для открытия гостиницы

Организация документооборота на предприятии общественного питания

Рассматривается документация между клиентом и предприятием общественного питания, документация для открытия предприятия общественного питания

Итоговая контрольная работа 3

на итоговой контрольной работе студент защищает свой проект по организации документооборота в коммерческой организации

Введение в документацию по стандартизации и сертификации в сфере обслуживания

В разделе уделено внимание моментам курса. Объясняется формат и вид контрольных заданий.

Введение в курс

Общие моменты курса

Комплексная система технического регулирования в РФ

Общие моменты курса

Документационное обеспечение работ и услуг в сфере обслуживания.

Раздел "Стандартизация и сертификация в сфере обслуживания" нацелен на формирование компетенций выпускника: умеет самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества услуг в сфере обслуживания и туризме и способен использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме.

В разделе рассматривается становление и развитие системы стандартизации. Уделено внимание проблемам стандартизации в организациях сфере обслуживания.

Раздел 1. Общая характеристика государственного регулирования сферы обслуживания

Данный раздел посвящен общим моментам государственного регулирования сферы сервиса. Дается нужная информация для работы на предприятиях сферы сервиса.

1.1. Основы и особенности государственного регулирования сферы обслуживания

Предоставляется краткая характеристика системы государственного регулирования деятельности в сфере сервиса. Основной понятийный аппарат и источники получения данных.

1.2. Система технического регулирования и стандартизации в РФ

Знакомство с исполнительным органом по техническому регулированию, стандартизации в РФ.

Раскрывается структура и направления деятельности органа в РФ. Определяется значение и необходимость развития тех.регулирования и стандартизации и сертификации для сферы сервиса.

Раздел 2. Стандарты сферы обслуживания

Данный раздел посвящен более частным моментам стандартизации, сертификации, которые могут быть использованы в реальной сервисной деятельности. А в частности стандартам обслуживания, контакты, предоставления услуг. Значение технических условий и технических регламентов в производстве и хозяйственной деятельности.

2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса

Уделено внимание качеству услуг через стандарты, нормы и правила предоставления услуг населению.

2.2. Специфика систем стандартизации в сфере обслуживания

В связи с изменениями системы стандартизации и техрегулирования РФ, акцентировано внимание на важность систем сертификации в разных направлениях сферы обслуживания. Предусмотрены практические задания на предмет создания уникальных систем стандартизации сферы обслуживания.

Раздел 3. Сертификация работ (услуг) в сфере обслуживания

Раскрывается важность сертификационных работ, как обязательных, так и добровольных для повышения уровня качества производимых продуктов сферы обслуживания.

3.1. Добровольные системы сертификации в сфере обслуживания

Использование и применение добровольных систем сертификации работ, товаров и услуг для получения дополнительного конкурентного преимущества на рынке

3.2. Необходимость, значение, важность требований к персоналу в системах сертификации работ (услуг) на предприятиях сферы обслуживания

Проводится взаимосвязь важности сертификации работ (услуг) для поддержания уровня качества услуг на предприятиях сферы обслуживания. При этом уделяется внимание персоналу и акцентируется внимание на необходимость соответствующей подготовки кадров, а также повышения мастерства.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Рожнятовская, И. Р. Документационное обеспечение : учебное пособие / И. Р. Рожнятовская. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2016. — 104 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73265.html>
2. Радкевич, Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 791 с. — ISBN 978-5-4487-0335-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/79771.html>
3. Еланцева, О. П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / О. П. Еланцева. — 4-е, изд. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 312 с. — ISBN 978-5-9765-1551-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/105319> (дата обращения: 02.10.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. <https://elis.psu.ru/node/538803>
4. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063317> (дата обращения: 03.09.2020). – Режим доступа: по подписке. <https://elis.psu.ru/node/619673>
5. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц. — 13-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 362 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08670-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/451286>

Дополнительная:

1. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30214>
2. Кирсанова, М. В. Современное делопроизводство: Учебное пособие / М.В. Кирсанова; Российская Академия гос. службы при Президенте РФ (РАГС). - 4-е изд. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 312с. (Высшее образование: Бакалавр.). ISBN 978-5-16-004491-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/395921> (дата обращения: 03.09.2020). – Режим доступа: по подписке. <https://elis.psu.ru/node/619675>
3. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9585>
4. Документационное обеспечение управления : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление» / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 391 с. — ISBN

978-5-238-01770-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].
<http://www.iprbookshop.ru/71213.html>

5. Брезе, В. А. Делопроизводство : учебное пособие / В. А. Брезе, О. Э. Брезе. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2008. — 287 с. — ISBN 978-5-89289-529-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].
<http://www.iprbookshop.ru/14364>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.gost.ru/portal/gost/> Сайт Росстандарта

www.eos.ru Электронные офисные системы

<http://docs.cntd.ru/> Электронный фонд документации

www.evfrat.ru Евфрат-документооборот»

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Документационное обеспечение в сфере обслуживания** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

ПО на ноутбук: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020).

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная

презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Документационное обеспечение в сфере обслуживания**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности</p>	<p>Знать нормативные документы по оформлению служебной документации. Знать систему организационно-распорядительной документации. Уметь применять требования к оформлению служебных документов. Уметь классифицировать документы по системе организационно-распорядительной документации.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Не знает нормативные документы, ГОСТы, СНИПы и другие технические документы. Не умеет применять требования ГОСТ к оформлению документов, не может классифицировать документ согласно ГОСТУ, не знает систему организационно-распорядительной документации.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Слабо демонстрирует знания нормативных документов, ГОСТы, СНИПы и другие технические документы. Знает общую, не структурированную информацию по требованиям к оформлению документов. Плохо классифицирует системы организационно-распорядительной документации не может проанализировать документ относительно системы ОРД .</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Хорошо знает нормативные документы, ГОСТы, СНИПы и другие технические документы. В целом умеет применять требования ГОСТ, но имеет отдельные пробелы знаний в оформлении документов по ГОСТУ, хорошо знает системы организационно-распорядительной документации</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Отлично знает нормативные документы, ГОСТы, СНИПы и другие технические документы. Умеет успешно применять требования ГОСТ к оформлению документов, умеет классифицировать документы согласно системы организационно-распорядительной документации</p>
<p>ОПК.11</p>	<p>Знать функции службы</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности</p>	<p>делопроизводства. Владеть технологией ведения документооборота. Уметь разработать служебный документ.</p>	<p>Неудовлетворител Не знает функций службы делопроизводства. Не владеет технологией ведения документооборота. Не умеет разработать служебный документ.</p> <p>Удовлетворительн Фрагментарно знает функций службы делопроизводства. Имеет представление о технологии ведения документооборота в организации. Не умеет разработать служебный документ.</p> <p>Хорошо В целом успешное знание функций службы делопроизводства. Имеет представление о технологии ведения документооборота в организации. Умеет разработать служебный документ, но имеет отдельные пробелы в оформлении реквизитов и/или содержании документов</p> <p>Отлично Хорошо знает функции службы делопроизводства. Имеет устойчивое верное представление о технологии ведения документооборота в организации. Способен правильно составлять различные виды служебных документов, успешно применять требования по составлению и содержанию документов.</p>
<p>ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники</p>	<p>Уметь организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов, владеет системой документационного обеспечения в сфере обслуживания и туризме. Знать документооборот на предприятиях и особенности заполнения служебных документов</p>	<p>Неудовлетворител Не овладел умениями по созданию системы документационного обеспечения в соответствии с поставленной задачей, не знает документооборот на предприятиях и особенности заполнения служебных документов</p> <p>Удовлетворительн Частично овладел умениями по созданию системы документационного обеспечения в соответствии с поставленной задачей, знает основы организационно распорядительной документации на предприятиях в сфере обслуживания и туризме, но не может их представить системно</p> <p>Хорошо В целом система документационного</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
информации по объекту профессиональной деятельности		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>обеспечения для организации сферы обслуживания и туризма создана, хорошо представлен документооборот, продемонстрированы знания по созданию и оформлению деловой документации. Есть некоторые пробелы по владению материалом.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Грамотно может создать и представить систему документационного обеспечения в соответствии с поставленной задачей, используя требования по оформлению реквизитов, грамотное создание текстов, применение фирменной символики, применение реквизитов, знание заполнения документов в соответствии с нормативной базой. Системно представляет документооборот на предприятиях в сфере обслуживания и туризме.</p>
<p>ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме</p>	<p>Знает систему государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Владеет основной терминологией по курсу. Умеет использовать знания в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не осведомлен об основах государственного регулирования РФ. Не знает основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 7 из 10 вопросов в тесте.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Обладает не уверенными знаниями об основах государственного регулирования РФ. Знает не менее 5 основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 5 из 10 вопросов в тесте.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Обладает уверенными знаниями об основах государственного регулирования РФ. Знает не менее 10 основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 3 из 10 вопросов в тесте.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Обладает уверенными знаниями об основах государственного регулирования РФ. Понимает как применять полученные знания на практике. Знает не менее 15 основных терминов и определений по курсу. Дает не верные ответы на 1 из 10 вопросов в тесте.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме</p>	<p>Знает принципы и формы, концептуальные понятия, владеет основными стандартами в социально-культурной сфере и туризме, гостиничном хозяйстве, умеет использовать нормативную документацию по качеству, стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризме в практической деятельности по специальности</p>	<p>Неудовлетворител Не способен продемонстрировать знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ. Не может использовать принципы и формы, а также концептуальные понятия. Не знает о направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ</p> <p>Удовлетворительн В целом демонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ. Затрудняется использовать принципы и формы, а также концептуальные понятия. Ошибается в направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ,</p> <p>Хорошо Уверенно демонстрирует знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ. С пониманием использует принципы и формы и концептуальные понятия. Допускает ошибки в направлениях развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме РФ,</p> <p>Отлично Демонстрирует глубокие знания основ стандартизации и сертификации социально-культурного сервиса и туризма в РФ, а также принципы, формы и концептуальные понятия. Понимает закономерности развития стандартов в социально-культурной сфере и туризме, имеет представление о целях, задачах, мотивах, правах и обязанностях субъектов и объектов туристской и сервисной деятельности.</p>
<p>ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и</p>	<p>Знает принципы использования нормативных документов по качеству и стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризма для разработки систем добровольной сертификации.</p>	<p>Неудовлетворител Не способен применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Не понимает как использовать свои знания для разработки системы сертификации по курсу.</p> <p>Удовлетворительн</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
сертификации в сфере обслуживания и туризме	<p>Умеет определять критерии качества в определенных направлениях сферы обслуживания и туризма. Владеет принципами и методами организации процесса обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации.</p>	<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Затрудняется применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу, но работа не соответствует предъявляемым требованиям.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Уверено применяет знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу, работа соответствует предъявляемым требованиям.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>С уверенностью применяет знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу, работа соответствует предъявляемым требованиям.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : очное

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 49 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 49 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение Входное тестирование	контролируются знания на эрудицию по теме "Делопроизводство" и знания по теме со смежных предметов.
ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности	Контрольное мероприятие 1 Письменное контрольное мероприятие	Реквизиты документа, их состав, местоположение, оформление. Требования к бланкам документа, знание системы внутреннего документооборота, знание основных терминов документ, документооборот и т.д.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности</p>	<p>Кадровая документация. Системы электронного делопроизводства Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Контролируются умения по составлению кадровой документации - резюме и характеристика. Контролируются знания по написанию делового электронного письма и применения деловой этики</p>
<p>ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности</p>	<p>Контрольное мероприятие 2 Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Составление деловой документации: владение формулировками официально-делового стиля и использование соответствующих реквизитов. Применение определенных бланков, составление документов по рабочей ситуации.</p>
<p>ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности</p>	<p>Итоговая контрольная работа 3 Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Контролируется владение системой документационного обеспечения в сфере обслуживания и/или туризме, знания документооборота на предприятиях и особенности заполнения служебных документов</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Ответил верно на все вопросы теста	10
Ответил верно на 5 вопросов теста	5

Контрольное мероприятие 1

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
студент должен составить 5 реквизитов и разместить их на бланке документов в соответствии с задачами преподавателя (показать реквизиты документа, их состав, местоположение, оформление)	10
даны верные ответы на 20 вопросов теста (1 вопрос=0,5 баллов)	10

Кадровая документация. Системы электронного делопроизводства

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **15**

Проходной балл: **7**

Показатели оценивания	Баллы
Резюме с характеристикой отправлены по e-mail точно в срок. с сопроводительным письмом и этикетными фразами.	5
характеристика составлена в виде служебного документа с применением необходимых реквизитов. Состоит из 4-х абзацев (в абзаце не меньше 3-х предложений)	5
Резюме составлено полным текстом без использования шаблона. Раскрыты все пункты резюме.	5

Контрольное мероприятие 2

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Студент верно составил 3 вида документов на выбор преподавателя по заданным условиям. Оценивается наличие реквизитов, использование требований к оформлению бланков, наличие официально-делового стиля в тексте документа.	15

Студент верно характеризует 2 образца служебного документа, определяет реквизиты, определяет характеристику документации, определяет технологию работы с документами. Определяет адресанта и адреса и других лиц причастных к составлению документа.	10
--	----

Итоговая контрольная работа 3

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Студент на примере любой сервисной организации выстраивает систему документооборота, демонстрирует заполненные служебные документы организационно-правовой системы, организационно-распорядительной системы, информационно-справочной, а так же деловое письмо. Демонстрирует основную учетную документацию по профилю организации. Работа представлена письменно, защищена на занятии при помощи презентации. В работе представлены образцы всех необходимых документов. (Градация штрафных баллов представлена в контрольно измерительном мероприятии)	40

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
-------------	-------------------------------	--

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.11 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности	1.1. Основы и особенности государственного регулирования сферы обслуживания Письменное контрольное мероприятие	Знание основных понятий и определений по курсу, а также системы государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма
ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме	2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса Защищаемое контрольное мероприятие	Определение и характеристика основ стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризма. Умение определить структуру стандартизации услуг в виде сервиса. Способность делать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике.
ПК.11 готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризме	3.1. Добровольные системы сертификации в сфере обслуживания Итоговое контрольное мероприятие	Устойчивые и структурированные знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Спецификация мероприятий текущего контроля

1.1. Основы и особенности государственного регулирования сферы обслуживания

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Знает не менее 15 основных терминов и определений по курсу. Способен их применять в ходе выполнения самостоятельной работы, а также использовать определения по курсу в письменной части работы (один термин = 1 балл).	15
Знает структуру государственного регулирования в области стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма РФ. Способен нарисовать схему государственного	10

регулирования сферы обслуживания, а также правильно ответить на прочие вопросы теста. Один правильный вопрос = 1 балл. В тесте 10 вопросов.	
---	--

2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **35**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет определить структуру стандартизации и охарактеризовать основные этапы стандартизации в выбранном виде сервиса. Благодаря полученным знаниям способен сделать качественную презентацию и доклад по выбранной тематике. 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 15. 2. Защита и представление презентации стандарта. Количество баллов за данный пункт от 1 до 10	25
Знает как определить и охарактеризовать особенности стандартизации в сфере обслуживания. Демонстрирует уверенные знания в подходах, а также видах стандартов в сфере обслуживания. В ходе семинарского занятия правильно отвечает на поставленные вопросы. 1. Объективно-доказуемый ответ (понимание вопроса, аргументация, приведение примеров и прочее). Количество баллов от 1 до 10.	10

3.1. Добровольные системы сертификации в сфере обслуживания

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Проводит грамотную защиту выполненных частей работы (с демонстрацией визуальной презентации), а также демонстрирует способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты. 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 10. 2. Защита и представление отчета при помощи демонстрации проделанной работы. Количество баллов за данный пункт от 1 до 10	20
Способен применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания, на примере разрабатываемой системы сертификации. Представляется отчет по проделанной работе. Отчет защищается. 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 10. 2. Подготовка отчета (правильность оформления письменной части и презентации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 5. 3. Защита и представление отчета при помощи демонстрации проделанной работы. Количество баллов за данный пункт	20

от 1 до 5.	