

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

**Кафедра туризма**

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Рабочая программа дисциплины

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Код УМК 101315

Утверждено  
Протокол №9  
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

## **1. Наименование дисциплины**

Документационное обеспечение в сфере обслуживания

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

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

Направление подготовки: **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.6** Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

#### **Индикаторы**

**ОПК.6.7** Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	8
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (3) Итоговое контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Зачет (8 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Организация системы документационного обеспечения**

Общая информация о курсе.

#### **Введение. Входной контроль**

На первой встрече со студентами, рассказывается структура предстоящего курса, цель и задачи дисциплины. Проводится входной контроль.

#### **Документационное обеспечение в сфере обслуживания**

В данном 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 проводится в форме зачёта в виде письменной контрольной работы.

#### **Основы документооборота**

В разделе рассматриваются темы касающиеся основ делопроизводства на предприятии

#### **Понятие и история появления документооборота**

Уделяется внимание основным понятиям и фактам появления документооборота в жизни человека.

#### **Базовые составляющие документационного обеспечения**

Обговариваются важные составляющие ведения документооборота на предприятиях и в организациях.

#### **Контрольное мероприятие по основам ДО**

Контрольное мероприятие проводится в виде защищаемой работы на практическом занятии.

#### **Организация документооборота в коммерческих организациях**

В разделе рассматривается организация делопроизводства на в коммерческих организациях сфере обслуживания.

#### **Система документации коммерческой организации**

Рассматриваются варианты организации системы документооборота в коммерческих организациях.

#### **Требования к оформлению документов**

Изучаются требования и характеристики оформления документов в организациях и компаниях.

#### **Контрольное мероприятие по организации ДО**

Проводится проверка усвоенных знаний в виде защищаемого мероприятия на семинарском занятии.

#### **Делопроизводство на предприятиях сферы сервиса и туризма**

В разделе рассматривается организация делопроизводства на предприятиях туризма и сервиса

#### **Документооборот в туризме**

Рассматривается документация между туристом, турагентом и туроператором, документация для турагентства

#### **Документооборот в сфере сервиса**

Рассматривается документация между гостем и службой бронирования, документация для открытия гостиницы, а также документация необходимая для хозяйственной деятельности предприятий общественного питания.

#### **Контрольное мероприятие по ДО на предприятиях СКСиТ**

Проводится проверка усвоенных знаний в виде защищаемого мероприятия на семинарском занятии.

**Итоговое контрольное мероприятие**

На итоговом контрольном мероприятии студент отвечает (в письменной форме) на тот или иной контрольный вопрос.

## **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. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/523613>
2. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/538144>

### Дополнительная:

1. Хачатрян, Г. А. Организация и сопровождение электронного документооборота : учебник для СПО / Г. А. Хачатрян, И. В. Кузнецова. — Саратов : Профобразование, 2024. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-1025-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/132578>
2. Калошина, Т. Ю. Документационное обеспечение работы с персоналом в цифре и на бумаге : учебное пособие / Т. Ю. Калошина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 124 с. — ISBN 978-5-7782-4728-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/126489>

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<https://www.rst.gov.ru/portal/gost> Портал Росстандарта РФ

## **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

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.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

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.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.6**

**Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации</p>	<p>Знает основные понятия и определения по курсу. Владеет базовыми составляющими документационного обеспечения в РФ. Способен использовать полученные знания в организации собственной деятельности.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает основные понятия и определения по курсу. Не владеет базовыми составляющими документационного обеспечения в РФ. Не способен использовать полученные знания в организации собственной деятельности.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Фрагментарно знает основные понятия и определения по курсу. Имеет представление о базовых составляющих документационного обеспечения в РФ. Не способен использовать полученные знания в организации собственной деятельности.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>В целом успешное знание основных понятий и определений по курсу. Имеет представление о базовых составляющих документационного обеспечения в РФ. Способен использовать полученные знания в организации собственной деятельности, но имеет отдельные пробелы.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Знает основные понятия и определения по курсу. Владеет базовыми составляющими документационного обеспечения в РФ. Способен использовать полученные знания в организации собственной деятельности.</p>
<p><b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации</p>	<p>Знает нормативные документы по оформлению служебной документации. Умеет классифицировать документы по системе организационно-распорядительной документации.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает требований к оформлению документов, не может проанализировать документ согласно ГОСТу, не знает системе организационно-распорядительной документации.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Знает общую, не структурированную информацию по требованиям к оформлению</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p><b>Удовлетворительн</b> документов. Плохо знает системы организационно-распорядительной документации не может проанализировать документ относительно системы ОРД</p> <p><b>Хорошо</b> В целом успешно знает, но имеет отдельные пробелы знаний требований оформления документов по ГОСТУ, показывает фрагментарные знания по теории документооборота, хорошо знает системы организационно-распорядительной документации</p> <p><b>Отлично</b> Имеет сформированные знания по требованиям к оформлению документов, успешно применяет требования ГОСТа и может проанализировать документы согласно системы организационно-распорядительной документации</p>
<p><b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации</p>	<p>Знает функции служб делопроизводства на предприятиях СКСиТ. Владеет технологией ведения документооборота на предприятиях СКСиТ. Умеет разработать служебные документы.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Не знает функций службы делопроизводства. Не владеет технологией ведения документооборота. Не умеет разработать служебный документ.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Фрагментарно знает функций службы делопроизводства. Имеет представление о технологии ведения документооборота в организации. Не умеет разработать служебный документ.</p> <p><b>Хорошо</b> 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><b>Отлично</b> Хорошо знает функции службы делопроизводства. Имеет устойчивое верное представление о технологии ведения документооборота в организации. Способен правильно составлять различные виды</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>служебных документов, успешно применять требования по составлению и содержанию документов.</p>
<p><b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации</p>	<p>Умеет организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов, владеет системой документационного обеспечения в сфере обслуживания и туризме, знает документооборот на предприятиях и особенности составления и проверки правильности заполнения профессиональной документации.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>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 style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>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 style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>В целом система документационного 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;"><b>Отлично</b></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>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**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 (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие по основам ДО <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Знание основных понятий и определений по курсу. Реквизиты документа, их состав, местоположение, оформление. Требования к бланкам документа, знание системы внутреннего документооборота,
<b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие по организации ДО <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Составление деловой документации: владение формулировками официально-делового стиля и использование соответствующих реквизитов. Применение определенных бланков, составление документов по рабочей ситуации.
<b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие по ДО на предприятиях СКСиТ <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Контролируется умение организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов, владение системой документационного обеспечения в сфере обслуживания и/или туризме, знания документооборота на предприятиях и особенности заполнения служебных документов
<b>ОПК.6.7</b> Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Итоговое контрольное мероприятие <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Контролируются все полученные знания по курсу. Контроль осуществляется в виде устного опроса студентов.

## Спецификация мероприятий текущего контроля

### Контрольное мероприятие по основам ДО

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
Даны верный ответы на вопросы по реквизитам документа, их составу и т.д. Количество баллов за ответы от 1 до 15.	15
Даны верные ответы на 10 вопросов теста по основным понятиям и определениям (1 вопрос=1 баллу)	10

### Контрольное мероприятие по организации ДО

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

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
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.	15
Студент верно составил 2 вида документов на выбор преподавателя по заданным условиям. Оценивается наличие реквизитов, использование требований к оформлению бланков, наличие официально-делового стиля в тексте документа	15

### Контрольное мероприятие по ДО на предприятиях СКСиТ

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **3 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

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.	30

### Итоговое контрольное мероприятие

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

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

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

Проходной балл: 7

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Знание основ документооборота и принципов его верного ведения на предприятиях сферы сервиса и туризма. Правильный ответ на вопрос оценивается от 1 до 5 баллов. Студентам нужно ответить на 3 вопроса.	15