

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: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

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

Направление подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (3) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	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 выполнения 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>ОПК.6.7 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">Неудовлетворител</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">Удовлетворительн</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">Хорошо</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">Отлично</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>ОПК.6.7 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">Неудовлетворител</p> <p>Не знает требований к оформлению документов, не может проанализировать документ согласно ГОСТу, не знает системе организационно-распорядительной документации.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Знает общую, не структурированную информацию по требованиям к оформлению</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Удовлетворительн документов. Плохо знает системы организационно-распорядительной документации не может проанализировать документ относительно системы ОРД</p> <p>Хорошо 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>Отлично Имеет сформированные знания по требованиям к оформлению документов, успешно применяет требования ГОСТа и может проанализировать документы согласно системы организационно-распорядительной документации</p>
<p>ОПК.6.7 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>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</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>служебных документов, успешно применять требования по составлению и содержанию документов.</p>
<p>ОПК.6.7 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;">Неудовлетворител</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;">Удовлетворительн</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;">Хорошо</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;">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>

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
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие по основам ДО Защищаемое контрольное мероприятие	Знание основных понятий и определений по курсу. Реквизиты документа, их состав, местоположение, оформление. Требования к бланкам документа, знание системы внутреннего документооборота,
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие по организации ДО Защищаемое контрольное мероприятие	Составление деловой документации: владение формулировками официально-делового стиля и использование соответствующих реквизитов. Применение определенных бланков, составление документов по рабочей ситуации.
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие по ДО на предприятиях СКСиТ Защищаемое контрольное мероприятие	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
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Итоговое контрольное мероприятие Итоговое контрольное мероприятие	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

Показатели оценивания	Баллы
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