

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**
Сухина Елена Алексеевна

Рабочая программа дисциплины

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Код УМК 94025

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

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

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

Индикаторы

ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами

ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	7,8
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	Экзамен (7 триместр) Экзамен (8 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

1 Семестр Организация системы документационного обеспечения

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

Введение. Входной контроль

На входном занятии даются основные понятия, цель и задачи дисциплины. проводится входной контроль.

2 семестр. Документационное обеспечение в сфере обслуживания

"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

3 семестр Документация по стандартизации и сертификации в сфере обслуживания

Лекция читается как установочная на заочной форме обучения

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.

4 семестр. Документационное обеспечение работ и услуг в сфере обслуживания.

Раздел "Стандартизация и сертификация в сфере обслуживания" нацелен на формирование компетенций: 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. Комплексная система технического регулирования 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. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 461 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/431759>
2. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система Znanium : [сайт]. <https://elis.psu.ru/node/619673>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/448681>

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. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для академического бакалавриата / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 124 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06787-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/438790>
3. Казакевич, Т. А. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 177 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-06273-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/437480>
4. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 299 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00875-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/433411>
5. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/89446.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.consultant.ru/> Консультант-плюс

<https://www.eos.ru/> Электронные офисные системы

<https://www.bitrix24.ru/> Приложение Битрикс 24 - система управления и автоматизации отношений с клиентами

<http://www.delo-press.ru> Электронный журнал для руководителей организаций и предпринимателей

gost.ru Комплексная система технического регулирования в РФ

<https://srviso.ru/> Сервисная оценка и сервисизация

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 нормативные документы по оформлению служебной документации. Знает требования к оформлению служебных документов. Умеет классифицировать документы по системе организационно-распорядительной документации.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает требований к оформлению документов, не может проанализировать документ согласно ГОСТу , не знает системе организационно-распорядительной документации.</p> <p align="center">Удовлетворительн Знает общую, не структурированную информацию по требованиям к оформлению документов. Плохо знает системы организационно-распорядительной документации не может проанализировать документ относительно системы ОРД</p> <p align="center">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 align="center">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 службы делопроизводства. Владеет технологией ведения документооборота. Умеет разработать служебный документ.</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает функций службы делопроизводства. Не владеет технологией ведения документооборота. Не умеет разработать служебный документ.</p> <p align="center">Удовлетворительн Фрагментарно знает функций службы делопроизводства. Имеет представление о</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>технологии ведения документооборота в организации. Не умеет разработать служебный документ.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>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 style="text-align: center;">Отлично</p> <p>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.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 заполнения служебных документов</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>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<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>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</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>
<p>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими</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,</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>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</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
стандартами	стандартизации и сертификации сферы обслуживания и туризма в практической деятельности по специальности	<p>Неудовлетворител туризме РФ.</p> <p>Удовлетворительн Удовлетворительно 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 в ходе семинарского занятия. 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 и формы и концептуальные понятия в ходе семинарского занятия. 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>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</p>	<p>Знает принципы использования нормативных документов по качеству и стандартизации и сертификации в сфере обслуживания и туризма для разработки систем добровольной сертификации. Умеет определять критерии качества в определенных направлениях сферы обслуживания и туризма. Владеет принципами и методами организации процесса</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 Затрудняется применять знания методик разработки систем добровольной сертификации в сфере обслуживания. Использует свои знания для разработки системы сертификации по курсу.</p> <p>Хорошо</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	обслуживания потребителей с учетом добровольных систем сертификации.	<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 : А_Очная

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 47 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 47 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение. Входной контроль Входное тестирование	контролируются знания на эрудицию по теме "Делопроизводство" и знания по теме со смежных предметов.
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие 1 Письменное контрольное мероприятие	Реквизиты документа, их состав, местоположение, оформление. Требования к бланкам документа, знание системы внутреннего документооборота, Знание понятий документ, документооборот
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Кадровая документация. Системы электронного делопроизводства Письменное контрольное мероприятие	Контролируются умения по составлению кадровой документации - резюме и характеристика. Контролируются знания по написанию делового электронного письма и применения деловой этики
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Контрольное мероприятие 2 Письменное контрольное мероприятие	Составление деловой документации: владение формулировками официально-делового стиля и использование соответствующих реквизитов. Применение определенных бланков, составление документов по рабочей ситуации.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации	Итоговая контрольная работа 3 Итоговое 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

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение. Входной контроль

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: **2 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	5

реквизитов. Состоит из 4-х абзацев (в абзаце не меньше 3-х предложений)	
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: **30**

Проходной балл: **15**

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: **4 часа**

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

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

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. (Градация штрафных баллов представлена в техзадании)	35

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 49 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 49 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	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
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	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.
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	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 регулирования сферы обслуживания, а также правильно ответить на прочие вопросы теста. Один правильный вопрос = 1 балл. В тесте 10 вопросов.	10

2.1. Определение качества услуг, через стандарты сферы сервиса

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

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

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

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
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 от 1 до 5.	20
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