

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

- : () -

Рабочая программа дисциплины

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Код УМК 86543

Утверждено
Протокол №10
от «11» июня 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 подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация экскурсионных 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 экскурсионных услуг)

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

Направление подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация экскурсионных услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	11
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (11 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Предмет, содержание, задачи курса. История развития системы государственного делопроизводства. Различия российского и зарубежного делопроизводства.

Терминология основных понятий в области делопроизводства, ее эволюция. Оценка терминов в отечественной литературе. Периодизация основных этапов развития делопроизводства. Место курса среди других дисциплин. Обзор источников и литературы по развитию делопроизводства. Делопроизводство в Древнерусском государстве. Приказное делопроизводство XV-XVII вв. Система коллежского делопроизводства. Система министерского "исполнительно-го" делопроизводства XIX-XX вв. Организация делопроизводства в 1917-1941 гг. История управления и делопроизводства в 1945-1990 гг.

Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями.

Управление как объект документационного обеспечения. Структура органов управления, методы управления, управленческие процедуры и коммуникационные связи, определяющие систему документационного обеспечения. Взаимосвязь и взаимообусловленность организации и технологии документационного обеспечения со структурой и функциями органов управления. Состав нормативно-методической базы делопроизводства. Законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации. Указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие вопросы документационного обеспечения. Государственная система документационного обеспечения управления. Государственные стандарты на документацию. Унифицированные системы документации. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления. Правила оформления документов в учреждениях сервиса.

Основные понятия в области документационного обеспечения управления, их эволюция, терминология. Термины. Дефиниции. Общая характеристика терминологической системы документоведения. Общие требования. Форматы бумаги и поля. Состав реквизитов документов. Бланк документа. Правила оформления отдельных реквизитов документов. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Требования к изготовлению документов.

Системы документации.

Система организационно-правовой документации. Назначение и состав организационно-правовой документации. Составление и оформление отдельных видов организационно-правовых документов. Система распорядительной документации. Назначение и состав распорядительной документации. Процедура издания распорядительных документов. Процедура издания распорядительных документов в условиях коллегиальности. Состав и оформление распорядительных документов. Система справочно-информационной документации. Назначение и состав справочно-информационной документации. Составление и оформление справочно-информационных документов.

Совершенствования состава и форм документов организации сервиса. Язык документа в учреждениях сервиса. Порядок движения документов в организациях сервиса.

Основные направления совершенствования состава и форм документов. Табель форм документов, применяемых в деятельности организации социально-культурного сервиса и туризма. Назначение Табеля форм документов. Разработка Табеля форм документов. Примерный Табель форм документов, применяемых в деятельности организации социально-культурного сервиса и туризма. Альбом форм документов организации. Ведение Табеля и Альбома форм документов. Официально-деловой стиль.

Требования к текстам документов. Употребление специальной лексики. Устаревшая лексика. Неологизмы. Заимствованные слова. Слова с "универсальным" значением. Сокращенные слова. Употребление языковых формул. Употребление слов в однотипных падежных формах. Ограниченная сочетаемость слов. Конструкции с отглагольным существительным. Ограниченное употребление глаголов в личной форме. Построение предложений. Этикет делового общения. Понятие документооборота и его основные этапы. Экспедиционная обработка документов, поступающих в организации социально-культурного сервиса и туризма. Предварительное рассмотрение документов в службе документационного обеспечения в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма. Организация рационального движения документов внутри организации социально-культурного сервиса и туризма. Обработка исполненных и отправляемых документов. Исполнение документа. Анализ структуры документооборота. Методы учета и сокращения документооборота. Учет количества и качества документов организации социально-культурного сервиса и туризма. Сокращение объема документооборота.

Организация информационно-поисковых систем и контроля исполнения документов. Систематизация и обеспечение сохранности документной информации.

Регистрация и индексация документов. Значение и задачи регистрации документов. Общие правила регистрации документов. Формы регистрации документов. Автоматизированные системы регистрации. Контроль за исполнением документов. Определение ценности документов и документной информации. Общие требования к систематизации документов и формированию дел. Составление заголовков дел. Установление сроков хранения дел. Хранение документов в оперативной деятельности и формирование дел. Общие требования к формированию дел. Группировка в дела отдельных категорий документов. Оформление обложки дела.

Защита и обработка конфиденциальных документов. Архивное хранение документов и дел.

Защищенный документооборот и технологические системы обработки и хранения конфиденциальных документов. Конфиденциальность документов. Понятие и структура защищенного документооборота. Назначение и типы технологических систем обработки и хранения конфиденциальных документов. Технология учета и рассмотрения поступивших конфиденциальных документов. Назначение и виды учета конфиденциальных документов. Учет, передача поступивших конфиденциальных документов на рассмотрение и исполнение. Исполнение и обработка подготовленных конфиденциальных документов. Составление, изготовление и издание конфиденциального документа. Порядок работы исполнителей с конфиденциальными документами и материалами. Стадия обработки изданных документов. Проверка наличия документов, дел и носителей информации. Формирование и хранение дел, уничтожение документов, дел и носителей информации. Особенности составления и ведения номенклатуры дел. Формирование и оформление дел, подготовка дел к передаче в архив. Понятие архива и история формирования Государственной архивной службы Российской Федерации. Государственная часть Архивного фонда Российской Федерации. Архивный фонд Российской Федерации, архивный фонд организации, архив коммерческой фирмы. Оформление дел длительных сроков хранения. Состав учетных документов архива. Оборудование архивохранилищ. Использование документов архива.

Управленческие структуры сервиса. Учредительные документы предприятий различных организационно-правовых форм. Особенности делопроизводства предприятий и учреждений сервиса. Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений.

Учредительный договор общества с ограниченной ответственностью. Устав общества с ограниченной ответственностью. Устав закрытого акционерного общества. Устав открытого акционерного общества. Протокол намерений (предварительное соглашение) о создании и деятельности закрытого акционерного общества. Примерный договор простого товарищества. Примерный учредительный договор о создании

полного (коммандитного) товарищества. Устав некоммерческой организации (ассоциации). Учредительный договор о создании ассоциации. Примерный договор о создании ассоциации. Примерный устав ассоциации (концерна). Правовое регулирование обязательственных отношений в туризме. Общие положения договорных взаимоотношений. Контракт (договор) на туристское путешествие. Основные правила составления контракта (договора). Структура контракта (договора). Порядок возмещения убытков по неисполненному контракту (договору). Специфика международно-го туристского контрактного права.

Документы и формуляры по организации организаций сервиса. Использование новых информационных технологий для организации делопроизводства в учреждениях сервиса. Международный туристский ваучер и порядок работы с ним. Контракт о сотрудничестве в области туризма. Договор о сотрудничестве в области международного туризма. Договор на приобретение туристской путевки. Договор на туристское обслуживание. Договор между туристской фирмой и туристом. Агентское соглашение. Договор перевозки пассажира. Договор на посреднические услуги. Заявление на организацию туристской поездки. Заявка на туристское обслуживание. Заявка на тур. Заявка на бронирование туристских услуг. Анкета туриста. Лист бронирования. Путевка-ваучер. Ваучер. Внедрение новых проектных решений, направленных на совершенствование управленческой деятельности в социально-культурном сервисе и туризме. Создание новых информационных технологий. Комплексность автоматизации работы с документами. Изменение функций и структуры служб ДОУ в социально-культурном сервисе и туризме, ее организационно-правового положения. Упорядочение организационных форм и методов работы с документами.

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. Симонян, Р. Я. Документационное обеспечение системы управления организацией : учебное пособие / Р. Я. Симонян. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 180 с. — ISBN 978-5-4486-0167-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/72458.html>

2. Кузнецова, И. В. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 240 с. — ISBN 978-5-394-03274-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/59274.html>

Дополнительная:

1. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот : учебник / Н. Н. Куняев, А. С. Дёмушкин, А. Г. Фабричнов, Т. В. Кондрашева ; под редакцией Н. Н. Куняев. — Москва : Логос, 2013. — 452 с. — ISBN 978-5-98704-711-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9083>

2. 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> <http://www.iprbookshop.ru/73265.html>

3. Кузнецова, И. В. Документационное обеспечение управления персоналом : учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 220 с. — ISBN 978-5-394-03124-3. <http://www.iprbookshop.ru/83142>

4. 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

<http://elibrary.ru> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

<http://www.iprbookshop.ru> Электронная библиотечная система

<http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека

<http://elibrary.ru> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

<http://elibrary.ru> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

<http://www.iprbookshop.ru> Электронная библиотечная система

<http://www.iprbookshop.ru> Электронная библиотечная система

<http://www.antiplagiat.ru> Система Антиплагиат

<http://www.iprbookshop.ru> Электронная библиотечная система

<http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека

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:

- ;
 - on-line ();
 - .
- (student.psu.ru)
- () :
- : Microsoft Windows (- OEM);
- Microsoft Office (); Kaspersky Endpoint Security for Business, - « ».

:

BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>),

, - , , , ,

.

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

для проведения лекционных и практических занятий: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением,

меловой (и) или маркерной доской;

для проведения групповых(индивидуальных) консультаций: аудитория, оснащенная меловой (и) или маркерной доской;

для проведения текущего контроля: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской;

: ,

« »,

- .

:

1.

, ,

« »

-

: , , , , , .

: Microsoft Windows (- OEM

); Microsoft Office ();

Kaspersky Endpoint Security for Business. - « . .

() / Google Chrome (); «

» .

**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 оказания в соответствии с действующими стандартами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</p>	<p>знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения; умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами; владеет навыком организации процесса обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения; не умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами; не владеет навыком организации процесса обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения; не умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами; не владеет навыком организации процесса обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения; умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами; не владеет навыком организации процесса</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения; умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами; владеет навыком организации процесса обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.</p>
<p>ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации</p>	<p>знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной документации; умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации; владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной документации; не умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации; не владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной документации; не умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации; не владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>документации; умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации; не владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной документации; умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации; владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : набор 2019

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 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Предмет, содержание, задачи курса. История развития системы государственного делопроизводства. Различия российского и зарубежного делопроизводства. Входное тестирование	знает понятие, структуру и особенности построения коммуникационной системы организации; умеет описать и построить коммуникационную системы организации; владеет навыком описания и построения коммуникационной системы организации.
ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами	Системы документации. Письменное контрольное мероприятие	знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения; умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами; владеет навыком организации процесса обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации</p>	<p>Защита и обработка конфиденциальных документов. Архивное хранение документов и дел. Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной документации; умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации; владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.</p>
<p>ОПК.6.7 Составляет и проверяет правильность заполнения профессиональной документации ОПК.6.4 Организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами</p>	<p>Документы и формуляры по организации организаций сервиса. Использование новых информационных технологий для организации делопроизводства в учреждениях сервиса. Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>знает понятие документа, его свойства, способы документирования; правила составления и оформления организационно-распорядительных документов (ОРД); систему и типовую технологию документационного обеспечения управления (ДОУ); особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства. умеет оформлять организационно-распорядительные документы в соответствии с действующим ГОСТом; осуществлять обработку входящих, внутренних и исходящих документов, контроль за их исполнением; оформлять документы для передачи в архив организации; унифицировать системы документации; осуществлять хранение и поиск документов; осуществлять автоматизацию обработки документов; владеет основами использования телекоммуникационных технологий в электронном документообороте.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Предмет, содержание, задачи курса. История развития системы государственного делопроизводства. Различия российского и зарубежного делопроизводства.

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

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

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

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком описания и построения коммуникационной системы организации.	5
умеет описать и построить коммуникационную системы организации;	3
знает понятие, структуру и особенности построения коммуникационной системы организации;	2

Системы документации.

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

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

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

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком организации процесса обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами.	13
умеет организовать процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения и в соответствии с действующими стандартами;	10
знает действующими стандартами, в соответствии с которыми организует процессы обслуживания на основе их документационного обеспечения;	7

Защита и обработка конфиденциальных документов. Архивное хранение документов и дел.

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

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

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

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком правильного составления, заполнения, организации обработки и защиты профессиональной документации.	13
умеет правильно составить, заполнить, организовать обработку и защиту профессиональной документации;	10
знает требования, предъявляемые к составлению, правильности заполнения, обработке и защите профессиональной документации;	7

Документы и формуляры по организации организаций сервиса. Использование новых информационных технологий для организации делопроизводства в учреждениях сервиса.

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

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

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

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
------------------------------	--------------

владеет основами использования телекоммуникационных технологий в электронном документообороте.	17
умеет оформлять организационно-распорядительные документы в соответствии с действующим ГОСТом; осуществлять обработку входящих, внутренних и исходящих документов, контроль за их исполнением; оформлять документы для передачи в архив организации; унифицировать системы документации; осуществлять хранение и поиск документов; осуществлять автоматизацию обработки документов;	13
знает понятие документа, его свойства, способы документирования; правила составления и оформления организационно-распорядительных документов (ОРД); систему и типовую технологию документационного обеспечения управления (ДОУ); особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства.	10