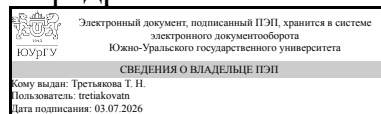


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



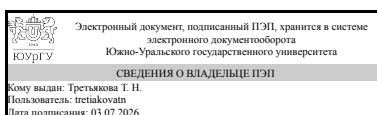
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.04 Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

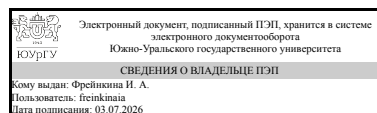
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



И. А. Фрейнкина

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Документационное обеспечение управления предприятий туристической индустрии» является изучение формуляров документов, систем документации, комплексов документов, организации документирования делопроизводства, составляющих основу информационных процессов в индустрии туризма. Задачи дисциплины формулируются в соответствии со структурой дисциплины, включающей два раздела: основы делопроизводства и специфика документооборота в индустрии туризма.

Краткое содержание дисциплины

Основы делопроизводства. Специфика документооборота в индустрии туризма

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями Умеет: создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов Имеет практический опыт: создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства Умеет: разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ПК-2 способен разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знает: основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих документооборот в индустрии гостеприимства Умеет: эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий

	индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: поиска и обработки информации, выполнения профессиональных действий по документообороту на гостиничном предприятии на основе профессиональных программных продуктов
--	--

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Социально-экономическая география современного мира, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Организация культурно-досуговой деятельности, Иностранный язык, Реклама в туризме и гостиничном сервисе, Деловой иностранный язык, Основы исследовательской деятельности, Речевая коммуникация, Менеджмент, Экономика в туризме и гостиничном бизнесе, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Основы проектной деятельности, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Социология, Инновации в гостиничном сервисе, Организация предпринимательской деятельности, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Курортно-рекреационные ресурсы, Туристские формальности, Русский язык и культура речи, Правоведение, Иностранный язык (второй), Политология, Визово-регистрационное обеспечение в туризме, Производственная практика (сервисная) (6 семестр), Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр)	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Организация обслуживания лиц с	Знает: обслуживания лиц с ограниченными

ограниченными возможностями	возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий
Организация предпринимательской деятельности	Знает: основы организации предпринимательской деятельности Умеет: систематизировать и определять факторы предпринимательской деятельности Имеет практический опыт: использования приемов и методов оценки предпринимательской деятельности
Менеджмент	Знает: базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами , организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: принятия решений в профессиональной деятельности, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, определения целей и задач управления

	структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства
Русский язык и культура речи	Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику русского языка Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики русского языка Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации
Речевая коммуникация	Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона Умеет: осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта Имеет практический опыт: организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных

	комплексов
Социология	Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности
Основы проектной деятельности	Знает: методы и инструменты управления временем и бюджетом согласно целям и задачам саморазвития, определение проекта; классификацию проектов; основные группы процессов, процессы и области знаний (функциональные области) управления проектами; основные виды и процедуры контроля выполнения проекта; инструменты и методы управления внешними коммуникациями проекта; основные организации и профессиональные сообщества управления проектами; законодательно-правовые нормы и стандарт в области управления проектами. Умеет: планировать задачи и оптимальные пути их решения согласно плану саморазвития и самореализации, ставить цели и формулировать задачи, связанные с управлением проектами и реализацией профессиональных функций; составлять сетевые и календарные графики работ проекта и оценивать их параметры в условиях имеющихся ресурсных ограничений; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач Имеет практический опыт: составления календарных планов и бюджетов проектов, в том числе проектов саморазвития, определения рисков и разработки мероприятий по их компенсации, в том числе для проектов саморазвития, реализации основных управленческих функций применительно к проекту; применения современного инструментария управления содержанием, продолжительностью, качеством, стоимостью и рисками проекта
Социально-экономическая география современного мира	Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира ,

	определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности
Курортно-рекреационные ресурсы	Знает: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг, понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами, проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека, оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта
Экономика в туризме и гостиничном бизнесе	Знает: виды экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства, методику планирования и анализа туристской и гостиничной деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий Умеет: выбирать виды экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства, осуществлять основные операции финансовой деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий Имеет практический опыт: расчета экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства, использования приемов и методов экономического анализа для оценки финансово-хозяйственной деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
Правоведение	Знает: антикоррупционное законодательство, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной

	деятельности, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Знает: виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы, виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы, характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах Имеет практический опыт: анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы, квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов
Визово-регистрационное обеспечение в туризме	Знает: виды и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов, понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное

	обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов, ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах	Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов, виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов, проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов, проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах
Иностранный язык (второй)	Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере
Основы исследовательской деятельности	Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии
Реклама в туризме и гостиничном сервисе	Знает: понятие и сущность рекламных технологий по разработке и представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, теоретические основы рекламных кампаний по интернет продвижению гостиничного продукта Умеет: разрабатывать рекламную стратегию по продвижению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, использовать рекламные средства как маркетинговые инструменты по интернет продвижению гостиничного продукта Имеет

	практический опыт: разработки рекламных материалов по разработке и представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, проведения маркетинговых исследований в гостиничном сервисе в условиях интернет технологий
Туристские формальности	Знает: понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей, национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме Умеет: работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов, работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов Имеет практический опыт: ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности, оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства	Знает: международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия, исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации, особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету Имеет практический опыт: применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета, использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах, построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам

	международного протокола и этикета гостеприимства
Инновации в гостиничном сервисе	Знает: теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания, подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта, технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения Умеет: организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе, создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики, изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты, адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания, исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах, организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня
Политология	Знает: основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли, основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики Умеет: ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок

	формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов Имеет практический опыт: определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности, формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости
Деловой иностранный язык	Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий
Иностранный язык	Знает: основные фонетические, лексико- грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и

	дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Производственная практика (сервисная) (6 семестр)	Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе

	клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий
Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр)	Знает: технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг, нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Умеет: разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг, проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий Имеет практический опыт: осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, формировать гостиничный продукт или

	конкретную услугу согласно запросам потребителя, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 18,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		9
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	125,5	125,5
Написание реферата	12	12
Подготовка к практическим занятиям	33,5	33,5
Подготовка к экзамену	24	24
Составление проектов документов (в соответствии с оценочными средствами)	56	56
Консультации и промежуточная аттестация	10,5	10,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы делопроизводства	6	0	6	0
2	Специфика документооборота в индустрии туризма	2	0	2	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
2	1	1. Составить деловое письмо, применив угловое расположение реквизитов 2. Составить деловое письмо, применив продольное расположение реквизитов	2
3	1	1 Составить приказ по основной деятельности 2 Составить распоряжение	2

6	1	Деловая игра 1 Каждому студенту придумать наименование фирмы и вид деятельности 2 Составить деловое письмо 3 Зарегистрировать деловое письмо в журнале исходящей документации 4 Студент, получивший деловое письмо должен зарегистрировать его в журнале входящей документации и сделать отметку о поступлении документа в организацию 5 Студент, получивший письмо, должен написать ответ на деловое письмо Студенту, получившему ответ на деловое письмо, зарегистрировать его в журнале входящей документации и сделать отметку об исполнении документа	2
9	2	Необходимо придумать нитку маршрута и разработать необходимую документацию для него, в соответствии с ГОСТ Р-50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Разработать договор о предоставлении туристских услуг	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Написание реферата	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/64066 (дата обращения: 08.02.2020). Тимофеева, Е. С. Делопроизводство в туризме: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 135 с.	9	12
Подготовка к практическим занятиям	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия	9	33,5
Подготовка к экзамену	Фрейнкина, И. А. Документационное	9	24

	обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия 9 33,5 ИзменитьУдалить Написание реферата		
Составление проектов документов (в соответствии с оценочными средствами)	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туриндустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/64066 (дата обращения: 08.02.2020). Тимофеева, Е. С. Делопроизводство в туризме: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Е. С. Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 135 с.	9	56

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	9	Текущий контроль	Составление бланков документов	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей	экзамен

						в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	
2	9	Текущий контроль	Составление деловых писем	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
3	9	Текущий контроль	Составление приказа по основной деятельности, распоряжения	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
4	9	Текущий контроль	Составление протокола и докладной записки	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется	экзамен

						обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	
5	9	Текущий контроль	Составление документов по личному составу	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
6	9	Текущий контроль	Деловая игра (регистрация документов)	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
8	9	Текущий контроль	Составить штатное расписание предприятия туриндустрии, номенклатуру дел, должностные инструкции сотрудников туриндустрии	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но	экзамен

						формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	
9	9	Текущий контроль	Контрольная работа по реквизитам	1	5	5 баллов: написаны все 30 реквизитов, есть неточности в реквизитах (не более 4) 4 балла: написано 28 реквизитов, есть неточности в реквизитах (не более 4) 3 балла: написано 26 реквизитов, есть неточности в реквизитах (не более 4) 2 балла: написано менее 26 реквизитов	экзамен
10	9	Текущий контроль	Составить технологическую карту туристского путешествия	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
11	9	Текущий контроль	Документооборот туроператоров	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
13	9	Текущий контроль	Написание реферата	1	10	1.Новизна реферированного текста Макс. - 2 балла - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового	экзамен

					аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. 2. Степень раскрытия - соответствие плана теме реферата; сущности проблемы Макс. - 3 балла - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 3. Обоснованность выбора источников Макс. - 2 балла - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 1,5 балла - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев. 5. Грамотность Макс. – 1,5 балла - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль. Оценивание реферата Реферат оценивается по 10 балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом: • 8,6 – 10 баллов – «отлично»; • 7,0 – 7,5 баллов – «хорошо»; • 5,1 – 6,9 баллов – «удовлетворительно»; • мене 5,1 балла – «неудовлетворительно». Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний	
--	--	--	--	--	---	--

						программного материала.	
14	9	Промежуточная аттестация	Итоговое тестирование	-	100	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75...84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75...84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ													
		1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	13	14		
УК-2	Знает: стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями	+	+				+			+	+		+		
УК-2	Умеет: создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной	+	+				+						+		

Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&key=000512971?base=SUSU_METHOD1

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.
Практические занятия и семинары	471 (3)	Телевизор - 1 шт., рабочее место преподавателя (1 компьютер) - 1 м., принтер - 1 шт., компьютер - 16 шт., рабочее место студента - 32 м., доска поворотная - 1 шт.