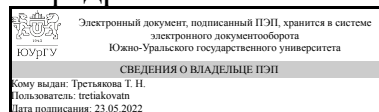


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.06 Документационное обеспечение управления предприятиями туристической индустрии

для направления 43.03.02 Туризм

уровень Бакалавриат

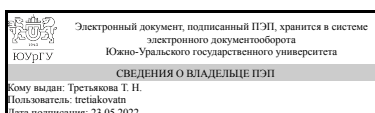
профиль подготовки Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

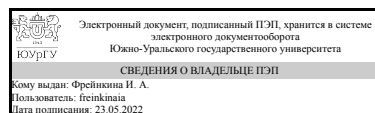
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., 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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: типы и виды профессионально-деловой документации и документооборота предприятия туристической индустрии Умеет: составлять организационно-распорядительные документы предприятия туристической индустрии в письменной форме на государственном языке РФ Имеет практический опыт: составления профессиональной документации и ведения документооборота предприятия туристической индустрии
ПК-2 способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	Знает: способы ведения документооборота при проектировании и внедрении туристского продукта/услуги Умеет: разрабатывать документацию в условиях проектной деятельности предприятий туристической индустрии Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с проектированием туристских услуг
ПК-5 способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знает: разнообразие и языковые особенности официально-делового стиля на предприятиях туристической индустрии Умеет: составлять документы распорядительного, инструктивно-методического, коммерческого характера в соответствии с правилами их оформления Имеет практический опыт: оформления и редактирования делового и научного документа

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Речевая коммуникация,	Обеспечение безопасности в туризме,

<p>Организация экскурсионного обслуживания, Реклама в туризме и гостиничном сервисе, Технологии туроперейтинга, Инновации в туризме, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Иностранный язык, Информационное сопровождение экскурсионных услуг, Организация культурно-досуговой деятельности, Русский язык и культура речи, Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме, Практикум по виду профессиональной деятельности, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Основы курортного дела, Экономика в туризме и гостиничном бизнесе, Иностранный язык (второй), Деловой иностранный язык, Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр), Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>	<p>Корпоративная культура на предприятиях туристской индустрии, Производственная практика, преддипломная практика (10 семестр)</p>
---	---

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

Дисциплина	Требования
<p>Информационно-коммуникативные и гис-технологии в туризме</p>	<p>Знает: телекоммуникационные системы и компьютерные сети в туризме; туристские информационные системы, основные виды программных продуктов для работы с текстовыми, графическими, статистическими, изобразительными данными и их особенности, основные виды программных продуктов для продвижения туристского продукта Умеет: осуществлять деловую коммуникацию с использованием телекоммуникационные системы и туристских информационных систем, осуществлять эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, использовать возможности современных информационных технологий для продвижения туристского продукта Имеет практический опыт: использования информационно-коммуникативных и ГИС-технологий для осуществления делового общения и профессиональной деятельности в туризме, работы в текстовых и графических редакторах, базах данных, программах для обработки статистических данных, сервисах Интернета, работы с программными средствами для</p>

	<p>продвижения туристского продукта (редакторы для работы с текстом и разработки презентаций)</p>
<p>Информационное сопровождение экскурсионных услуг</p>	<p>Знает: технологии проектирования, разработки и реализации экскурсионных программ/услуг на основе современных технологий, инновационные технологии в области продвижения экскурсионных услуг, виды рекламы, средства распространения экскурсионных услуг с использованием современных технологий Умеет: создавать вербальные модели экскурсионных программ/услуг в рамках процесса проектирования на основе современных технологий, использовать информационные технологии для продвижения экскурсионных услуг Имеет практический опыт: создания вербальной модели экскурсионных программ/услуг в рамках) в рамках процесса проектирования, разработки рекламных материалов, каталогов, брошюр для продвижении новых экскурсионных программ и услуг</p>
<p>Организация культурно-досуговой деятельности</p>	<p>Знает: методику массовых форм культурно-досуговых программ; частные методики в культурно-досуговой деятельности (массовые, групповые, индивидуальные), сущность и формы социального взаимодействия при организации анимационной и культурно-досуговой деятельности , технологии разработки и проведения анимационных и культурно-досуговых программ в туризме Умеет: осуществлять постановку групповых и индивидуальных форм культурно-досуговой деятельности при проектировании и реализации турпродукта, взаимодействовать в команде при организации анимационной и культурно-досуговой деятельности, разрабатывать и проводить анимационные и культурно-досуговые программы для туристов Имеет практический опыт: организации массового отдыха и досуга населения; использования сценарно-режиссерских технологий организации и проведения праздничных форм досуга, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации анимационных и культурно-досуговых программ для туристов</p>
<p>Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе</p>	<p>Знает: понятие, виды и формы организации питания в туризме и гостиничном сервисе, потенциально опасные природные компоненты пищевых продуктов, требования к качеству и безопасности готовой продукции на предприятиях питания, вопросы технологии и организации услуг питания при проектировании и реализации турпродукта Умеет: осуществлять</p>

	<p>подбор поставщиков услуг питания для составления программ туристского обслуживания, использовать международные и российские нормативно-правовые акты (законы, ГОСТы, СанПиН, СНиП), регулирующие обеспечение безопасности питания в туризме, управлять процессом организации услуг питания при реализации турпродукта Имеет практический опыт: организации питания при составлении программ туристского обслуживания с учетом современных тенденций в составлении меню и ценообразования, анализа международных и российских нормативно-правовых актов (законов, ГОСТ, СанПиН, СНиП), регулирующих обеспечение безопасности питания в туризме, формирования ассортимента и использования правил оказания услуг общественного питания</p>
<p>Технологии туроперейтинга</p>	<p>Знает: технологии разработки туристских продуктов/услуг на рынке внутреннего, въездного и выездного туризма, основные понятия туристского рынка, схему туристского кругооборота; место и роль туроператоров и агентов на туристском рынке и в туристской индустрии; понятие и основные функции туроператоров и агентов; отличия туроператорской и турагентской деятельности; распределение турпродукта; взаимоотношения туроператоров и турагентов; подходы к классификации туроператоров и агентов, особенности турпродукта как комплекса туристских услуг и результата агентско-операторского производства; уровни и формы туристского продукта; основы управления туристским продуктом и его жизненным циклом в рамках товарно-ассортиментной политики туроператоров и турагентов, формы представления ассортимента туроператора Умеет: компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, разрабатывать предложения по формированию ассортимента туристских продуктов: программ обслуживания, маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок); формировать предложение туроператоров на основе рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения, разрабатывать предложения по формированию ассортимента туристских продуктов: программ обслуживания, маршрутов и структуры поездок; формировать предложение туроператоров Имеет практический опыт: разработки туристских продуктов/ услуг на рынке внутреннего, въездного и выездного туризма, формирования ассортимента туристских услуг и продуктов; навыками решения практических задач, связанных с</p>

	<p>организацией путешествия; навыками получения, анализа и использования информации, а также современными информационными технологиями, необходимыми для организации путешествия, формирования ассортимента туристских услуг и продуктов; реализации туристского продукта с использованием современных информационных технологий</p>
Иностранный язык	<p>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</p>
Основы курортного дела	<p>Знает: понятие, сущность и классификацию санаторно-курортных организаций мира, России и региона, понятие «рекреационный» туризм, разнообразие видов и форм рекреационного туризма, ресурсную составляющую санаторно-курортных организаций для разработки туристского продукта/услуги Умеет: выявлять специализацию и дислокацию санаторно-курортных организаций на территории России и региона, разрабатывать услуги рекреационного туризма, организовывать и проводить рекреационные мероприятия, осуществлять разработку туристского продукта/услуги на базе санаторно-курортных организаций Имеет практический опыт: подбора оптимальных санаторно-курортных услуг в рамках поставленной цели и запросов потребителя, по организации рекреационного туризма в санаторно-курортных организациях, поиска и выбора санаторно-курортных организаций в разработке оздоровительных туров</p>
Практикум по виду профессиональной деятельности	<p>Знает: понятия «пакет услуг (тур)», «класс обслуживания», «туристский маршрут» (типы туристских маршрутов), «программа обслуживания», классификацию туроператоров и турагентов, технологические процессы</p>

	<p>взаимодействия туроператоров и турагентов на всех этапах формирования и продвижения туристского продукта, сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма, технологии проектирования туристского продукта/программы/услуги при заданных критериях и нормативных требованиях</p> <p>Умеет: продвигать и реализовывать туристский продукт с использованием информационных и коммуникативных технологий, организовывать реализацию проектов туристских продуктов, взаимодействие туроператора и турагента, осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач, ставить задачи проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях; разрабатывать туристский продукт с учетом технологических, социально-экономических и других требований</p> <p>Имеет практический опыт: продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг с использованием информационных и коммуникативных технологий, организации и методами формирования ассортимента туристских продуктов, существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития, проектирования программ туров, экскурсионных программ и другие продуктов туристской деятельности</p>
Речевая коммуникация	<p>Знает: особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг, особенности письменной и устной коммуникации</p> <p>Умеет: преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации, 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</p> <p>Имеет практический опыт: ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации, ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ</p>
Деловой иностранный язык	<p>Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении</p> <p>Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения;</p>

	<p>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</p>
<p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p>	<p>Знает: ресурсную составляющую особо охраняемых природных территорий для разработки туристского продукта/услуги, понятие «экологический» туризм, разнообразие видов и форм экотуризма, понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона Умеет: осуществлять разработку туристского продукта/услуги на особо охраняемых природных территориях, разрабатывать маршруты экологического туризма, экологических троп, разрабатывать содержание экомаршрутов в соответствии с концепцией экотуризма, выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона Имеет практический опыт: определения потенциально возможных особо охраняемых природных территорий для создания туристских продуктов, по организации экологического туризма в национальных парках и природных территориях, оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации</p>
<p>Реклама в туризме и гостиничном сервисе</p>	<p>Знает: основные инструменты рекламы, порядок организации переговоров с партнерами с целью рекламы нового туристского продукта/услуги, виды участников рекламного процесса и выполняемые ими функции, понятие и сущность рекламной деятельности в туристской индустрии Умеет: разработать и внедрить рекламную кампанию нового туристского продукта/услуги, использовать полученные теоретические знания при подготовке к осуществлению рекламных коммуникаций с потребителями услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства, составлять рекламную стратегию предприятия и разрабатывать рекламные материалы для продвижения товаров и услуг предприятий туристской индустрии и гостиничного сервиса Имеет практический опыт: разработки и ведения рекламной кампании нового туристского продукта/услуги, рекламных коммуникаций с потребителями услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства, бизнес-партнерами и различными контактными аудиториями,</p>

	разработки рекламных материалов и продвижения товаров и услуг на потребительский рынок
Русский язык и культура речи	<p>Знает: орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические и стилистические нормы современного русского литературного языка; специфику и жанровое разнообразие стилевой системы русского языка; основные правила делового общения в устной и письменной форме</p> <p>Умеет: создавать грамотные тексты разных жанров в официально-деловом и научном стилях; использовать различные приёмы аргументации для решения задач межличностного взаимодействия в конкретных коммуникативных ситуациях; управлять своим речевым поведением; применять правила русского речевого этикета</p> <p>Имеет практический опыт: создания устных и письменных форм делового текста; использования современных информационных ресурсов для решения коммуникативных задач, в том числе в области деловой коммуникации</p>
Экономика в туризме и гостиничном бизнесе	<p>Знает: основные экономические категории и показатели туризма (объем туристского потока; состояние и развитие материально-технической базы: коечный фонд средств размещения, число мест предприятий питания, средний чек, доля рынка и т.п.), технико-экономические особенности туристского продукта/услуги, его составные элементы; товарную, ресурсную, инвестиционную и ценовую политику предприятий туристической индустрии и гостиничного бизнеса</p> <p>Умеет: выявлять экономические показатели развития рынка туризма: количество въезжающих/ выезжающих туристов, количество туродней, денежные затраты, произведенные туристами за время поездок); структуру платежного баланса по статье «Туризм», рассчитывать базовые технико-экономические показатели предприятий туристской индустрии и гостиничного бизнеса и проводить их диагностику</p> <p>Имеет практический опыт: поиска, расчета и анализа экономических показателей развития туризма, использования метода direct-costing, методики расчета базовых технико-экономических показателей созданного туристского продукта/услуги</p>
Организация экскурсионного обслуживания	<p>Знает: культурные нормы и ограничения с учетом обычаев, традиций и этикета, существующих в других культурах (странах) и регионах, понятие и сущность общения в экскурсионной и туристской деятельности, понятие и сущность экскурсионной деятельности в туризме</p> <p>Умеет: строить программы обслуживания с учетом личностных психотипов представителей иной культуры на основе</p>

	<p>толерантности к другим культурам, языкам и религиям, применять клиентоориентированные технологии при организации экскурсионного обслуживания, разрабатывать экскурсии и программы экскурсионного обслуживания Имеет практический опыт: разработки экскурсионных программ, с учетом межкультурных норм и ограничений, коммуникации в экскурсионной деятельности, проектирования экскурсионных программ и трансферов на основе современных технологий</p>
<p>Инновации в туризме</p>	<p>Знает: методы, средства и технологии инновационного процесса и его этапы, современные инновационные технологические процессы создания и разработки туристских продуктов/услуг, основные категории инноватики и научные подходы к инновационному проектированию и созданию моделей туристского обслуживания Умеет: проектировать инновационный туристский продукт при заданных критериях с использованием информационных технологий, проектировать модели инновационных туристских продуктов/услуг на основе современных технологий, создавать модели туристских продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ туристского обслуживания и технологий оказания услуг Имеет практический опыт: применения современных информационных технологий при разработке инновационных туристских продуктов, инновационного проектирования и моделирования на основе современных технологий, инновационного проектирования и моделирования с целью продвижения туристского продукта</p>
<p>Иностранный язык (второй)</p>	<p>Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: терминологией специальности на иностранном языке и основами речевого этикета в иноязычной среде</p>
<p>Производственная практика, сервисная практика (6 семестр)</p>	<p>Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии туристической индустрии, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях туристической индустрии, современные технологические процессы обслуживания туристов на предприятии, основные технологии профессиональной коммуникации в процессе обслуживания потребителя туристических услуг, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для</p>

	<p>обслуживания потребителя туристских услуг Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, анализировать условия деятельности при организации и разработке туров; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей туристских услуг, осуществлять обслуживание туристов на основе инновационных технологий в соответствии с современными тенденциями мировой туристской индустрии, организовать общение с потребителем туристских услуг, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий туристской индустрии, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, реализации технологических процессов в туристской деятельности и в процессе обслуживания потребителей туристских услуг, коммуникации в процессе обслуживания потребителей туристских услуг, безопасного обслуживания потребителя туристских услуг, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия</p>
<p>Производственная практика, проектно-технологическая практика (8 семестр)</p>	<p>Знает: понятие, методы и средства продвижения туристского продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание туристского продукта; виды туристских продуктов: туристских услуг, программ обслуживания, маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок), основные методы рыночных исследований и информационно-аналитической деятельности в туристской индустрии, основы, методы и практики самоменеджмента, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей туристских услуг, национальные стандарты организации и проектирования туристских услуг, особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах на конкретном объекте/предприятии туристского бизнеса, особенности функционирования национального туристского рынка и структуры национальной туристской индустрии, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации туристского продукта Умеет: использовать методы и средства продвижения туристского продукта с использованием</p>

современных технологий, в процессе разработки туристского продукта обеспечивать рациональную организацию технологических процессов турфирмы, применять практические навыки информационно-аналитической деятельности на конкретном предприятии, нести личную ответственность за результат, предлагать клиентам имеющийся в туристской фирме выбор вариантов проведения отдыха и/или путешествий, проводить консультацию туриста по выбранному им месту отдыха и/или путешествия, описывать его достоинства и преимущества, организовывать и согласовывать маршрут путешествия и программу пребывания, дату и время начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок проводов и встречи туристов и прочие условия, являющиеся основой договора с туристом; формировать туристский пакет, практиковать навыки делового общения со специалистами и руководителями на конкретном объекте/предприятии туристского бизнеса, разрабатывать программы туристского обслуживания в различных видах туризма с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий туристов, разрабатывать программы туристского обслуживания в различных видах туризма. Имеет практический опыт: продвижения и продажи туров, бронирования отдельных туруслуг с использованием информационных технологий в туризме, решения практических задач, связанных с организацией путешествия туристов, информационно-аналитической деятельности на конкретном предприятии туристской индустрии, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, коммуникаций, консультирования потребителей по туристическим продуктам и отдельным услугам, организации маршрутов различной направленности и категории сложности во внутреннем и въездном туризме, анализа и систематизации собранных материалов для составления отчета в письменной форме на государственном языке Российской Федерации, межкультурных коммуникаций в туристской индустрии для их использования в процессе организации работы туроператоров и турагентов на рынке внутреннего, въездного и выездного туризма, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ туристского обслуживания и их реализации

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 26,5 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>	16	16	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	117,5	117,5	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к практическим занятиям	33,5	33,5	
Написание реферата	12	12	
Подготовка к экзамену	24	24	
Составление проектов документов (в соответствии с оценочными средствами)	48	48	
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	12	6	6	0
2	Специфика документооборота в индустрии туризма	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Государственная система документационного обеспечения управления. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов	2
2	1	Требования к оформлению деловых писем	2
3	1	Документирование организационно-распорядительной деятельности	2
8	2	Документация по проектированию туристского продукта	2

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.	2

		Составить деловое письмо, применив продольное расположение реквизитов	
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
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
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-	9	12

	Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 135 с.		
Подготовка к экзамену	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 Изменить Удалить Написание реферата	9	24
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	48

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	экзамен

						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.	
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	экзамен

						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.	
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
7	9	Текущий контроль	Составление акта к уничтожению 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.	
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 формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	экзамен
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	Документооборот	1	5	5 баллов : выставляется студенту,	экзамен

		контроль	туроператоров			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.	
12	9	Текущий контроль	Составить технологическую карту экскурсии	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 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	экзамен

					<p>точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</p> <p>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.).</p> <p>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.</p> <p>5. Грамотность Макс. – 1,5 балла - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.</p> <p>Оценивание реферата Реферат оценивается по 10 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8,6 – 10 баллов – «отлично»; • 7,0 – 7,5 баллов – «хорошо»; • 5,1 – 6,9 баллов – «удовлетворительно»; • менее 5,1 балла – «неудовлетворительно». <p>Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.</p>		
14	9	Промежуточная аттестация	Итоговое тестирование	-	100	<p>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</p>	экзамен

						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 %	
--	--	--	--	--	--	--	--

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	7	8	9	10	11	12	13	14
УК-4	Знает: типы и виды профессионально-деловой документации и документооборота предприятия туриндустрии			+						+				+	+
УК-4	Умеет: составлять организационно-распорядительные документы предприятия туриндустрии в письменной форме на государственном языке РФ	+	+	+	+	+		+	+						
УК-4	Имеет практический опыт: составления профессиональной документации и ведения документооборота предприятия туриндустрии	+	+	+	+	+		+	+						
ПК-2	Знает: способы ведения документооборота при проектировании и внедрении туристского продукта/услуги										+		+	+	+
ПК-2	Умеет: разрабатывать документацию в условиях проектной деятельности предприятий туристской индустрии										+		+		
ПК-2	Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с проектированием туристских услуг										+		+		
ПК-5	Знает: разнообразие и языковые особенности официально-делового стиля на предприятиях туриндустрии										+		+		+
ПК-5	Умеет: составлять документы распорядительного,						+					+			

	инструктивно-методического, коммерческого характера в соответствии с правилами их оформления																			
ПК-5	Имеет практический опыт: оформления и редактирования делового и научного документа																			

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Пшенко, А. В. Делопроизводство [Текст] А. В. Пшенко, Л. А. Доронина. - М.: Юрайт, 2004. - 181 с.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туристической индустрии [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

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туристической индустрии [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

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 туристической индустрии [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 https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&key=000512971?base=SUSU
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-0 Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com (08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная	Электронно-	Тимофеева, Е. С. Делопроизводство в туризме: Электронное учебное пособие

	литература	библиотечная система издательства Лань	Тимофеева. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 135 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63807 (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.
4	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Еланцева, О. П. Документационное обеспечение управления в социальном туризме : учебное пособие / О. П. Еланцева. — 4-е, изд. — Москва : ФГУП «ВНИИДАД», 2019. — 978-5-9765-1551-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/105319 (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

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

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2020)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24