

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол от
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины
ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.02 "ТУРИЗМ"

Направленность образовательной программы
Менеджмент международного и внутреннего туризма

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2021 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Документационное обеспечение туристской деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.03) ООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма» (квалификации «Бакалавр»).

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	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)	УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	<i>Знать</i> правила и этикет деловой переписки с партнерами и потребителями <i>Уметь</i> вести деловую переписку <i>Владеть</i> навыками составления и оформления деловой переписки	Собеседование Тест Практическое задание
	УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном	<i>Знать</i> технологию работы с документами туристской организации, в том числе с использованием ПК <i>Уметь</i> осуществлять документирование и организацию работы с документами с использованием информационно-коммуникативных технологий <i>Владеть</i> приемами работы с	Собеседование Тест Практическое задание

	и иностранном (-ых) языках	документами туристской организации на ПК	
ПКР-2. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКР-2.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристской организации	<i>Знать</i> требования ГОСТ Р 7.0.97–2016 “Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов” <i>Уметь</i> оформлять документы туристских организаций в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97–2016 <i>Владеть</i> навыками оформления документов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97–2016	Собеседование Тест Практическое задание
	ПКР-2.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и иными сторонними организациями	<i>Знать</i> состав, назначение и правила оформления и работы с основными системами документации туристской организации в соответствии с нормативными требованиями <i>Уметь</i> вести документооборот туристской организации в соответствии с нормативными требованиями <i>Владеть</i> приемами документирования и работы с документами в соответствии с нормативными требованиями	Собеседование Тест Практическое задание

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ		4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144		144
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	65		11
- занятия лекционного типа	32		4
- занятия семинарского типа	32		6
- КСР	1		1
самостоятельная работа	79		129
Промежуточная аттестация – зачет			4

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)			В том числе												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них														
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная			
Тема 1. Цели и задачи документационного обеспечения деятельности туристских организаций. Документ и его основные функции. Системы документации туристских организаций	13		12	2		1	2					4		1	9		11	
Тема 2. Общие требования к оформлению деловой документации туристских организаций	22		23	6		1	6		2				12		3	10		20
Тема 3. Система организационно-правовой документации туристских организаций	18		15	4			4		1				8		1	10		14
Тема 4. Система распорядительной документации туристских организаций	20		16	4		1	6		1				10		2	10		14
Тема 5. Плановые, отчетные и информационно-справочные документы туристских организаций	18		14	4			4						8			10		14
Тема 6. Система документации по персоналу туристских организаций	18		21	4			4		1				8		1	10		20
Тема 7. Документы для сопровождения процесса продажи туристского продукта	18		16	4			4						8			10		16
Тема 8. Технологии работы с документами туристских организаций	16		22	4		1	2		1				6		2	10		20
КСР	1		1												1			
Итого	144		14	32		4	32		6				64		11	79		129

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления;
- компетенции ПКР-2. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов включает:

- работу с литературой по темам курса;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовку к семинарским и практическим занятиям;
- выполнение тестов;
- подготовку к зачету.

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Документационное обеспечение туристской деятельности» является зачет.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачету будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Документационное обеспечение туристской деятельности», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4453>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Шкалы оценивания сформированности компетенций и оценки уровня подготовки при промежуточной аттестации представлены в таблицах.

Шкала оценивания выполнения заданий текущего контроля «зачтено – не зачтено». Необходимый уровень подготовки для получения оценки «зачет» и уровень подготовки, который может быть оценен преподавателем оценкой «не зачтено» представлены в таблицах.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Согласно п. 4.7 «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ» от 13.02.2014 г. зачет будет выставлен экзаменатором без опроса обучающегося – по результатам работы в течение семестра и текущего контроля успеваемости.

О возможности выставления зачета без опроса экзаменатор объявляет обучающимся до начала зачета, на последнем занятии.

Зачет формируется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра по следующим видам работ: тестирование, практическое задание, (виды работ преподаватель определяет самостоятельно):

$$З = О_1 + О_2, \text{ где}$$

З – оценка «зачтено»,

О₁ – положительная оценка в результате тестирования,

О₂ – положительная оценка в результате выполнения практических заданий, кейсов

При несогласии с выставленной оценкой обучающийся вправе сдавать зачет в дни и часы, указанные в расписании экзаменационной сессии. Обучающийся готовится к промежуточной аттестации по вопросам для подготовки к зачету.

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

<i>Вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Роль документов в деятельности туристских организаций	УК-4, ПКР-2
2. Локальные нормативные документы туристских организаций	УК-4, ПКР-2
3. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности туристских организаций	УК-4, ПКР-2
4. Основные документы, применяемые в деятельности туристских организаций	УК-4, ПКР-2
5. Основные системы документации туристских организаций, их назначение и содержание	УК-4, ПКР-2
6. Состав и назначение организационно-правовых документов	УК-4, ПКР-2
7. Должностные инструкции работников туристских организаций: назначение и основные разделы документа	УК-4, ПКР-2
8. Виды писем. Составление служебных писем	УК-4, ПКР-2
9. Правила и этикет деловой переписки.	УК-4, ПКР-2
10. Правила составления и оформления докладных и объяснительных записок	УК-4, ПКР-2
11. Правила составления и оформления справок.	УК-4, ПКР-2
12. Состав и назначение справочно-информационных документов	УК-4, ПКР-2
13. Состав и назначение распорядительных документов	УК-4, ПКР-2
14. Характеристика важнейших кадровых документов. Требования к оформлению документации по личному составу	УК-4, ПКР-2
15. Пакет документов для продажи турпродукта для выезда за границу	УК-4, ПКР-2

16. Нормативные документы по документационному сопровождению процесса продажи турпродукта	УК-4, ПКР-2
17. Порядок оформления и содержание договора туристской фирмы с туристом.	УК-4, ПКР-2
18. Памятка (информационный листок) и его содержание	УК-4, ПКР-2
19. Порядок оформления и содержание договора туроператора с турагентом	УК-4, ПКР-2
20. Организация документооборота. Понятие документопоток	УК-4, ПКР-2
21. Документооборот туристских организаций: основные этапы, принципы организации	УК-4, ПКР-2
22. Электронный документооборот	

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «УК-4»

Тест 1. Дайте определение служебного письма:

Ответ 1 сведения о чем-нибудь, полученные в ответ на запрос

Ответ 2 документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя

Ответ 3 обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста

Тест 2. Автором делового письма является:

Ответ 1 организация, фирма, от имени которой посылается письмо

Ответ 2 должностное лицо, которое подписывает письмо

Ответ 3 исполнитель, который готовит текст письма

Тест 3. В каком письме проставляется ссылка на номер и дату входящего документа:

Ответ 1 гарантийном

Ответ 2 сопроводительном

Ответ 3 письме-ответе

Ответ 4 на всех видах писем

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКР-2»

Тест 1. Номенклатура дел – это

Ответ 1 основные правила работы архивов

Ответ 2 совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку

Ответ 3 систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке

Тест 2. Регистрация – это

Ответ 1 запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения

Ответ 2 учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам

Тест 3. Какие документы в туристских организаций подлежат регистрации?

Ответ 1 входящие и исходящие;

Ответ 2 входящие, исходящие и внутренние;

Ответ 3 учетно-статистические;

Ответ 4 все документы, требующие учета, исполнения и дальнейшего использования в справочных целях.

Тест 4. Туристская путевка является документом:

Ответ 1 установленного образца;

Ответ 2 подтверждающим факт передачи туристского продукта;

Ответ 3 подтверждающим факт оказания туристских услуг

2. Туристский ваучер - это документ установленного образца:

Ответ 1 подтверждающий факт передачи турпродукта;

Ответ 2 устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура;

Ответ 3 подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

Тест 5. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:

Ответ 1 турагенты;

Ответ 2 туроператоры;

Ответ 3 туристы.

Тест 6. Розничная реализация турпродукта осуществляется:

Ответ 1 по договору-поручению;

Ответ 2 по договору комиссии;

Ответ 3 по договору о туристском обслуживании.

Тест 7. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:

Ответ 1 в договоре о туристском обслуживании;

Ответ 2 в путевке по форме «ТУР-1»;

Ответ 3 в каталоге турфирмы.

Критерии оценки тестов

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

5.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенции «УК-4»

Задание 1. Зарубежная туристская организация (Испания) пригласила компанию, в которой Вы работаете, на международную конференцию «Перспективы международного сотрудничества в туризме» (время проведения – 24-27 ноября 2019 года) – участие с докладом.

Ваша задача – написать письмо-ответ на данное приглашение, учитывая стандарты международной переписки (недостающие реквизиты нужно придумать самостоятельно).

Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКР-2»

Задание 1. Составьте план командировок сотрудников на 2020 год. В этот план Вы должны включить следующее:

1. Директор – планируется командировка на всероссийскую конференцию «Знания. Технологии. Тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства в РФ», которая будет проходить в Казани 23-24 октября 2020 года

2. Заместитель директора по персоналу – планируется командировка на семинар «Практические навыки коучинга в индустрии гостеприимства», который будет проходить в г. Москва с 24 по 27 июня 2020 года.

Задание 2. В турфирме «Улыбка» все управление организацией возложено на директора. Он решил взять на работу специалиста по работе с клиентами и возложить на него функции кадрового делопроизводства

Ваша задача:

1. Оформить личную карточку формы Т-2.

2. Оформить опись документов, входящих в личное дело данного сотрудника.

Для оценивания выполнения практических задач используется шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
Плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.2.4. Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «УК-4»

1. Понятие и функции документов
2. Классификация документов
3. Правила оформления управленческих документов
4. Правила и этикет деловой переписки
5. Классификация деловых писем

Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ПКР-2»

1. Основные системы документации туристских организаций, их состав и назначение
2. Должностные инструкции работников туристских организаций: назначение и содержание
3. Документооборот и его основные этапы
4. Основные этапы работы с документами
5. Порядок регистрации документов
6. Номенклатура дел туристских организаций: виды, правила составления

Для оценивания ответов на собеседовании используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания
Превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
Отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения;
Очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
Хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
Удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения;
Неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
Плохо	необходима дополнительная подготовка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020.— 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1078152>

2. Панасенко, Ю. А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Панасенко Ю.А., - 3-е изд. - Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2016. - 112 с. - (ВО: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/542773>

3. Лаврентьева, М. Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум : учеб. пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаяев ; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можяевой. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 99 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/545514>

б) дополнительная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471519>

2. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления негосударственных организаций : учебное пособие / Т. А. Быкова, Л. В. Санкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 302 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1072260>

3. Основы деловой (служебной) письменной речи в сфере управления : учеб. пособие / С.Ю. Кабашов. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 163 с. // Режим доступа: <http://www.znaniyum.com>

4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела - <http://www.edou.ru/enc/>
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
3. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
4. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
5. MSWindows 7
6. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
7. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
8. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор:

к.э.н., доцент кафедры
сервиса и туризма

Т.В. Зыкова

Рецензент:

Старший специалист
ООО «Корал Тревел Регионы»

И.В. Воробьева

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии
института экономики и предпринимательства
от «15» марта 2021 года, протокол № 3