


**ФГБОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. М.М. ДЖАМБУЛАТОВА»**

Факультет экономический

**Кафедра «Экономики, менеджмента и организации предпринимательства в
АПК»**



Утверждаю:
Первый проректор

 М.Д. Мукайлов

« 24 » апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Делопроизводство в туризме

для студентов очной, очно-заочной и заочной формы обучения

Направление подготовки 43.03.02 – Туризм

Направленность

Технология и организация экскурсионных услуг

Махачкала 2025

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального Государственного образовательного стандарта к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 516 от 08.06.2017 г.

Составитель: Раджабов Р.А., к.э.н., доцент



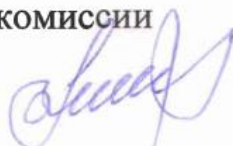
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Экономики, менеджмента и организации предпринимательства в АПК «17» апреля 2025 года, протокол № 8.

Заведующий кафедрой доц. Раджабов Р.А.



Рабочая программа одобрена методической комиссией экономического факультета «23» апреля 2025 года, протокол № 8.

Председатель методической комиссии
экономического факультета



З.М. Азракулиев

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	Цели и задачи дисциплины.....	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5.	Содержание дисциплины.....	6
5.1.	Разделы дисциплины и виды занятий в часах.....	6
5.2.	Тематический план лекций.....	7
5.3.	Тематический план практических (лабораторных, семинарских) занятий.....	8
5.4.	Содержание разделов дисциплины.....	8
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы....	13
7.	Фонды оценочных средств	16
7.1.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	16
7.2.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций...	16
7.3.	Типовые контрольные задания	18
7.4.	Методика оценивания знаний, умений, навыков	28
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	30
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	30
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	31
11.	Информационные технологии и программное обеспечение.....	35
12.	Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса	35
13.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	36
	Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины.....	37

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Делопроизводство в туризме» - формирование у студента це-

лостного представления о делопроизводстве как об отрасли деятельности, обеспечивающей документирование и организацию работы с документами, а также ознакомление с характеристиками и особенностями современной оргтехники..

Для достижения поставленной цели в процессе преподавания решаются следующие задачи:

- ознакомление студентов с законодательной и нормативной базой в туристической деятельности;
- формирование у студентов системного представления о системе документации, комплексах документов, организации документирования и делопроизводства в туристической сфере;
- сформировать профессиональные навыки и умения, необходимые для составления и ведения необходимой документации в индустрии туризма и гостеприимства;
- воспитать у студентов высокие моральные, волевые и физические качества, гуманистическую сознательность, подготовить их к высокопроизводительному труду.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Раздел 1. Основы документационного обеспечения туристской деятельности.	основные способы разработки и применения технологии обслуживания туристов	использовать способы разработки и применения технологии обслуживания туристов	всем спектром способов разработки и применения технологии обслуживания туристов
ИД-1ПК-3. Использует технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий		Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.	основные способы использования технологии обслуживания туристов	Использовать технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Владеть основными способами использования технологии обслуживания туристов
ИД-2ПК-3. Применяет информационно-коммуникативные технологии, новых приемов обслуживания и клиенто-ориентированной работы в процессе обслуживания потребителей			основные способы применения информационно-коммуникативных тех-	Применять информационно-коммуникативные технологии, новые приемы обслуживания и клиенто-ориентированной	владеть основными способами применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов

			нологий, новых приемов обслуживания потребителей	работы в процессе обслуживания потребителей	обслуживания потребителей
ИД-3ПК-3. Владеет особенностями обслуживания туристов с последующим использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий			основные способы	Применять особенности обслуживания туристов с последующим использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Владеть особенностями обслуживания туристов с последующим использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
ПК-8	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	Раздел 1. Основы документационного обеспечения туристской деятельности.	основные способы продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	использовать способы продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	всем спектром коммуникативных способов по продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта		Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.	знать основы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	использовать методику проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	владеть методиками проведения мероприятий по продвижению туристского продукта
ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний			знать как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов рекламных кампаний	использовать мероприятия по корректировке рекламных кампаний	владеть методами оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов рекламных кампаний
ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет			знать как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	использовать способы продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	владеть методами продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Делопроизводство в туризме» входит в перечень обязательных дисциплин вариативной части согласно ФГОС ВО Б1.В.15. Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре (очно, очно-заочно) и на 5 курсе (заочно). Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин: Менеджмент, Организация туристской деятельности, Бизнес-проектирование в туризме. Дисциплина «Делопроизводство в туризме» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: Право, Геоурбанистика, Экономика туризма, Международный туризм, Информационные технологии в управлении гостиничного и туристского бизнеса, История туризма, География туризма.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: проектная, организационно-управленческая, научно-исследовательская.

Разделы (модули) дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
1.	Краеведение	+	+
2.	Геоурбанистика	+	+
3.	Международный туризм	+	+
4.	Экскурсоведение	+	+
5.	География туризма	+	+
6.	География	+	-
7.	Агротуризм	+	+
8.	Событийный туризм	+	+

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	72(12)*	72(12)*
Лекции	36(6)*	36(6)*
практические занятия (ПЗ)	36(6)*	36(6)*
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	108	108
подготовка к практическим занятиям	50	50
самостоятельное изучение тем	58	58
Промежуточная аттестация	зачет	зачет

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	72(12)*	72(12)*
Лекции	36(6)*	36(6)*

практические занятия (ПЗ)	36(6)*	36(6)*
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	108	108
подготовка к практическим занятиям	50	50
самостоятельное изучение тем	58	58
Промежуточная аттестация	зачет	зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		5
Общая трудоемкость: часы	180	180
зачетные единицы	5	5
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	18(4)*	18(4)*
лекции	6(2)*	6(2)*
практические занятия (ПЗ)	12(2)*	12(2)*
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	162	162
подготовка к практическим занятиям	80	80
самостоятельное изучение тем	82	82
Промежуточная аттестация	зачет	зачет

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы (модули) дисциплины и виды занятий в часах

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		СРС
			Лекции	ЛПЗ	
1.	Раздел 1. Раздел 1. Основы документационного обеспечения.	86	18(2)*	18(2)*	50
2.	Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.	94	18(4)*	18(4)*	58
	Всего	180	36(6)*	36(6)*	108

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		СРС
			Лекции	ЛПЗ	
1.	Раздел 1. Раздел 1. Основы документационного обеспечения.	86	18(2)*	18(2)*	50
2.	Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.	94	18(4)*	18(4)*	58
	Всего	180	36(6)*	36(6)*	108

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		СРС
			Лекции	ЛПЗ	
1.	Раздел 1. Раздел 1. Основы документационного обеспечения.	88	2	6	80
2.	Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.	92	4(2)*	6(2)*	82

	Всего	180	6(2)*	12(2)*	162
--	-------	-----	-------	--------	-----

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.2. Тематический план лекций

Очная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы документационного обеспечения		
1.	Предмет, содержание и задачи курса. История развития делопроизводства.	2
2.	Основы организации делопроизводства.	2
3.	Организационное построение службы делопроизводства	2(2)*
4.	Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	2
5.	Современные методы исследования дисциплины.	2
6.	Законодательное регулирование делопроизводства	4
7.	Основные требования к оформлению управленческих (организационно - распорядительных) документов	4
Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.		
8.	Документы по организации туристского путешествия.	2
9.	Договор на туристское путешествие.	2
10.	Паспортные и визовые формальности.	2(2)*
11.	Документационное обеспечение при реализации туристских путешествий	2(2)*
12.	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий	4
13.	Нормативно-методическая база делопроизводства в туризме.	2
14.	Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма	4
Всего		36(6)*

Очно-заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы документационного обеспечения		
1.	Предмет, содержание и задачи курса. История развития делопроизводства.	2
2.	Основы организации делопроизводства.	2
3.	Организационное построение службы делопроизводства	2(2)*
4.	Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	2
5.	Современные методы исследования дисциплины.	2
6.	Законодательное регулирование делопроизводства	4
7.	Основные требования к оформлению управленческих (организационно - распорядительных) документов	4
Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.		
8.	Документы по организации туристского путешествия.	2
9.	Договор на туристское путешествие.	2
10.	Паспортные и визовые формальности.	2(2)*
11.	Документационное обеспечение при реализации туристских путешествий	2(2)*

12.	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий	4
13.	Нормативно-методическая база делопроизводства в туризме.	2
14.	Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма	4
Всего		36(6)*

Заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы документационного обеспечения		
1.	Предмет, содержание и задачи курса. История развития делопроизводства.	2(2)*
2.	Основы организации делопроизводства.	2
3.	Организационное построение службы делопроизводства	2
Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме		
4.	Документы по организации туристского путешествия.	2
5.	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий.	2
6.	Нормативно-методическая база делопроизводства в туризме.	2
Всего		6(2)*

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.3. Тематический план практических занятий

Очная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы документационного обеспечения		
1.	Предмет, содержание и задачи курса. История развития делопроизводства.	2
2.	Основы организации делопроизводства.	2
3.	Организационное построение службы делопроизводства	2(2)*
4.	Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	2
5.	Современные методы исследования дисциплины.	2
6.	Законодательное регулирование делопроизводства	4
7.	Основные требования к оформлению управленческих (организационно - распорядительных) документов	4
Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.		
8.	Документы по организации туристского путешествия.	2
9.	Договор на туристское путешествие.	2
10.	Паспортные и визовые формальности.	2(2)*
11.	Документационное обеспечение при реализации туристских путешествий	2(2)*
12.	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий	4
13.	Нормативно-методическая база делопроизводства в туризме.	2
14.	Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма	4
Всего		36(6)*

Очно-заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы документационного обеспечения		
1.	Предмет, содержание и задачи курса. История развития делопроизводства.	2
2.	Основы организации делопроизводства.	2
3.	Организационное построение службы делопроизводства	2(2)*
4.	Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	2
5.	Современные методы исследования дисциплины.	2
6.	Законодательное регулирование делопроизводства	4
7.	Основные требования к оформлению управленческих (организационно - распорядительных) документов	4
Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме.		
8.	Документы по организации туристского путешествия.	2
9.	Договор на туристское путешествие.	2
10.	Паспортные и визовые формальности.	2(2)*
11.	Документационное обеспечение при реализации туристских путешествий	2(2)*
12.	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий	4
13.	Нормативно-методическая база делопроизводства в туризме.	2
14.	Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма	4
Всего		36(6)*

Заочная форма обучения

п/п	Темы лекций	Количество часов
Раздел 1. Основы документационного обеспечения		
1.	Предмет, содержание и задачи курса. История развития делопроизводства.	2(2)*
2.	Основы организации делопроизводства.	2
3.	Организационное построение службы делопроизводства	2
Раздел 2. Документирование управленческой деятельности в туризме		
4.	Документы по организации туристского путешествия.	2
5.	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий.	2
6.	Нормативно-методическая база делопроизводства в туризме.	2
Всего		12(2)*

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.4. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Компетенции
1.	Основы документационного обеспечения	Развитие туристской инфраструктуры притягивает трудовые ресурсы, вовлекая их в обслуживание туристов. Однако необходимо учитывать природу занятости в туризме — неполный рабочий день, сезонность и др. Таким образом, туризм — это непроемчивая сфера экономики	ПК-3, ПК-8

	чения	<p>ки, эффективно удовлетворяющая рекреационные потребности населения в виде предоставляемых услуг через систему индустрии туризма, куда входят</p> <p>предприятия по размещению туристов: гостиницы, мотели, кемпинги и т. п.;</p> <p>предприятия питания, связи, транспорта, бюро обмена валюты, туристические фирмы;</p> <p>рекламно-информационные, научные, проектные, культурно-зрелищные и лечебные учреждения и предприятия.</p> <p>Современное толкование дается Всемирной туристической организацией:</p> <p>туризм — вид деятельности населения в свободное время, связанный с временной миграцией и пребыванием вне постоянного места жительства с целью отдыха, лечения, физического и духовного развития, сопровождающегося потреблением природных, экономических и культурных ценностей и услуг. К туристам следует относить лиц, временно находящихся вне постоянного места жительства с целью отдыха, ознакомления с природными, культурными, архитектурными достопримечательностями¹.</p> <p>Цель данной работы – изучить регистрацию документов и контроль их исполнения в туризме.</p>	
2.	Документирование управленческой деятельности в туризме	<p>Туристическая организация, как и любая другая обязана вести учет всей документации, которая имеет хождение в организации.</p> <p>Основная задача организации документооборота — прямоточность в движении документов, однократность и единообразие их обработки.</p> <p>Для оптимизации маршрутов движения отдельных категорий документов разрабатываются маршрутные схемы, которые включаются в Инструкцию по документационному обеспечению управления организацией в целом или отдельного структурного подразделения.</p> <p>В процессе движения входящих документов выполняются следующие операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> — прием входящих документов; — первоначальная (экспедиционная) обработка; — предварительное рассмотрение и распределение подразделениям и исполнителям; — регистрация; — рассмотрение документов руководством; — передача документов в подразделения и исполнителям; — исполнение резолюций руководства. <p>Регистрация документа определяется как «запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения». Регистрация необходима для учета, контроля исполнения и поиска документов, придания им юридической силы. Процесс регистрации позволяет создать базу данных о документах и тем самым заложить основы информационно-поисковой системы по всем документам организации.</p> <p>Регистрации подлежит не вся документация, поступающая в организацию. Регистрируют важнейшие внутренние документы — приказы, распоряжения, протоколы, планы, отчеты, докладные и объяснительные записки, заявления и жалобы граждан, договоры, корреспонденция других организаций, требующая решения или ответа,</p>	ПК-3, ПК-8

	<p>материалы постоянного срока хранения. Регистрируется ценная и заказная корреспонденция. На документы, не подлежащие регистрации, составляется специальный перечень, утверждаемый руководителем организации. Специализированную документацию — учетно-финансовую, арбитражную, и в том числе кадровую — регистрируют в соответствующих структурных подразделениях.</p> <p>Регистрацией документов в кадровой службе должен заниматься опытный специалист. Для этого надо знать делопроизводственный процесс, функции должностных лиц и структурных подразделений, состав документации, циркулирующей в организации и своей службе, уметь выделить и четко изложить основную мысль регистрируемого документа в случае, если отсутствует его заголовок, владеть компьютером и т. д.</p> <p>В практической деятельности наибольшее распространение получили две формы регистрации документов — журнальная и карточная. В настоящее время внедряется современная автоматизированная форма регистрации. Журнальная форма применяется как для регистрации документов, так и для учета личного состава. Для регистрации документов ведется журнал приказов (распоряжений).</p> <p>При всей простоте и надежности журнальной формы более гибкой считается карточная форма регистрации. Копии регистрационных карточек могут использоваться для контроля исполнения и прохождения документов, их можно систематизировать по любому признаку (виду документа, содержанию и др.), что облегчает поиск необходимой информации.</p> <p>Компьютеризация делопроизводственных процессов позволила заменить ручную карточную форму регистрации документов на современную автоматизированную. При этом большинство программ заносится в электронную карточку, выводящую на экран компьютера, как традиционные реквизиты, так и ряд дополнительных.</p> <p>Регистрация документов с применением компьютерных технологий обеспечивает сбор и хранение необходимых данных обо всех документах, циркулирующих в организации, позволяет внедрить автоматизированный контроль исполнения документов, подготовить внутреннюю опись документов, дать любую справку о состоянии движения документов.</p>	
--	--	--

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Тематический план самостоятельной работы

очная, очно-заочная, заочная форма обучения

п/п	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	(интернет-ресурсы) (из п.9 РПД)
1	Законодательное и нормативное регулирование документационного обеспечения деятельности	8/8/10	1,2,3	4,5	1-11
2	предприятий сферы социально-культурного сервиса и туризма.	8/8/10	1,2,3	4,5	1-11
3	Бланки документов в практике докумен-	8/8/10	1,2,3	4,5	1-11

	тирования деятельности в туризме.				
4	Документирование организационной деятельности.	8/8/10	1,2	4	1-11
5	Документирование распорядительной деятельности	8/8/10	1,2,3	4	1-11
6	Документирование информационной деятельности.	8/8/10	1,2	4,5	1-11
7	Документирование деятельности коллегиальных органов.	8/8/10	1,2	4,5	1-11
8	Организация службы делопроизводства.	8/8/10	1,2,3	5,6	1-11
9	Организация документооборота в туризме.	8/8/10	2,3	4,5	1-11
10	Способы и средства документирования.	8/8/10	2,3	4,5	1-11
11	Материальные носители документированной информации: бумага, фотографические носители,	8/8/10	1,2,3	4,5	1-11
12	Классификация документов.	8/8/10	1,2,3	5	1-11
13.	Документальные фонды предприятий туризма: состав, порядок формирования.	4/4/8			
14.	Организация работы с кадровой документацией.	6/6/8			
15.	Организация работы с электронными документами.	6/6/8			
16.	Формирование документов в дела.	4/4/8			
	Всего	108/108/162			

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

1. Пшенко, Александр Владимирович. Документационное обеспечение управления: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Пшенко.- 12-е изд., перераб. и доп. - М.: Академия, 2013. - 224 с.

2. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО Юрайт, 2018. www.biblio-online.ru/book/9B625222-29CE-49AB-98E7-215DF86091B5.

3. Иванова А.Ю., Шувалова Н.Н. - под общ. ред. Основы делопроизводства. Учебник и практикум для СПО: Гриф УМО СПО М.:Издательство Юрайт, 2020 <https://urait.ru/book/osnovy-deloproizvodstva-450804>

Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-70% общего количества часов, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (зачет, экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов. Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (при-

ложения):- наглядные пособия (плакаты, гербарий - на кафедре); - глоссарий - словарь терминов по тематике дисциплины; - тезисы лекций.

Самостоятельная работа с книгой. В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем. Печатные книги гораздо легче и удобнее читать.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой. Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении. Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи. Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла, прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.
- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.
- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.
- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

7. Фонды оценочных средств

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
ПК-3	
Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационнокоммуникативных технологий	
ИД-1 Использует технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	
2(1)	Информатика
2(1)	Основы туризма
2(1)	Учебная практика

3(2)	Геоурбанистика
6(3)	Международный туризм
8(4)	Делопроизводство в туризме
8(4)	Технология и организация турдеятельности
8(4)	Технология и организация туроперейтинга
4,6,8 (2,3,4)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Преддипломная практика.
8 (4)	Подготовка и защита ВКР
ИД-2 Применяет информационно-коммуникативные технологии, новых приемов обслуживания и клиенто ориентированной работы в процессе обслуживания потребителей	
2(1)	Информатика
2(1)	Основы туризма
2(1)	Учебная практика
8(4)	Делопроизводство в туризме
4(2)	Делопроизводство в туризме
5(3)	Правовое регулирование в туризме
6(3)	Международный туризм
8(4)	Инфраструктура туризма
8(4)	Технология и организация турдеятельности
8(4)	Технология и организация туроперейтинга
4,6,8 (2,3,4)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Преддипломная практика.
8 (4)	Подготовка и защита ВКР
ИД-3 Владеет особенностями обслуживания туристов с последующим использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	
2(1)	Информатика
2(1)	Основы туризма
2(1)	Учебная практика
8(4)	Делопроизводство в туризме
6(3)	Международный туризм
8(4)	Технология и организация турдеятельности
8(4)	Технология и организация туроперейтинга
4,6,8 (2,3,4)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Преддипломная практика.
8 (4)	Подготовка и защита ВКР
ПК -8	
Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	
ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
5(3)	Правовое регулирование в туризме
6(3)	Презентация туристской продукции
4(2)	Технология и организация туроперейтинга
7(4)	Экологический туризм
4(2)	Управление качеством туристического бизнеса
7(4)	Агротуризм
6(3)	Лечебно-оздоровительный туризм
6(3)	Образовательный туризм
8(4)	Делопроизводство в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке реклам-	

ных кампаний.	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
5(3)	Правовое регулирование в туризме
8(4)	Делопроизводство в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
8(4)	Делопроизводство в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибалльной системе			
	Допороговый («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
ПК-3 - Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий				
ИД-1ПК-3Использует технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий				
Знания	Наличие незначительных, фрагментарных знаний предусмотренных данной компетенцией	Знает основы разработки и применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знает и хорошо владеет основами разработки и применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знает и прекрасно владеет основами разработки и применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать основы применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Умеет и хорошо использует основы применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Умеет и отлично использует основы применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми способами применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Владеет хорошо способами применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Владеет отлично способами применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
ИД-2ПК-3Применяет информационно-коммуникативные технологии, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей				
Знания	Наличие незначительных, фрагментарных знаний предусмотренных данной компетенцией	Знает основы применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей	Знает и хорошо владеет основами применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей	Знает и прекрасно владеет основами информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать информационно-коммуникативные технологии, новые приемы обслуживания потребителей	Умеет и хорошо использует основы применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей	Умеет и отлично использует основы применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми способами применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей	Владеет хорошо способами применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей	Владеет отлично способами применения информационно-коммуникативных технологий, новых приемов обслуживания потребителей
ИД-3ПК-3Владеет особенностями обслуживания туристов с последующим использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий				
Знания	Наличие незначительных, фрагментарных знаний предусмотренных данной компетенцией	Знает особенности обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знает и хорошо владеет особенностями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-	Знает и прекрасно владеет особенностями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных

			коммуникатив- ных техноло- гий	технологий
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать особенности обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Умеет и хорошо использует особенности обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Умеет и отлично использует особенности обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми особенностями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Владеет хорошо особенностями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Владеет отлично особенностями обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

ПК-8 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

ИД-1ПК-8 методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта

Знания	Наличие незначительных фрагментов проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Знает некоторые методы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Хорошо знает методы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Отлично знает методы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта
Умения	Отсутствуют умения, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать некоторые методы по продвижению туристского продукта	Умеет использовать методы по продвижению туристского продукта	Показывает основные умения использовать методы по продвижению туристского продукта
Навыки	Отсутствуют навыки предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми навыками по использованию методик проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Хорошо владеет навыками по использованию методик проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Отличные навыки по использованию методик проведения мероприятий по продвижению туристского продукта

ИД-2ПК-8 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывать мероприятия по корректировке ре-

[illegible]

ИД-3ПК-8 Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет				
Знания	Отсутствуют знания по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Имеет некоторые знания по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Знает как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	отлично знает как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
Умения	Отсутствуют умения по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Умеет осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	хорошо умеет осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Отлично умеет осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
Навыки	Отсутствуют навыки по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Владеет некоторыми навыками по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Хорошо владеет навыками по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Отлично владеет навыками по осуществлению продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

7.3. Типовые контрольные задания

Тесты для текущего и промежуточного контроля

1. В сферу деятельности основы туризма входят:

- а) комплексные физико-географические исследования природы»;
- б) исследования взаимодействия между обществом и окружающей средой;
- в) исследования экономики, населения региона.
- г) все варианты верны.

2. География туризма относится к системе географических наук:

- а) естественных;
- б) теоретико-методологических;
- в) общественных (гуманитарных);
- г) комплексных;
- д) все варианты верны.

3. Термин география туризма зародился:

- а) в Европе в 30-х годах XIX столетия;
- б) в США в 20х годах XX столетия;
- в) в Советском Союзе в 60-х годах XX столетия.

4. Основной раздел дисциплины, занимающийся изучением размещения основных туристических центров и центров туризма в различных районах мира, пробле-

мы глобального туристского районирования, а также территориальную организацию международного туризма, тенденции и перспективы их развития:

- а) география международного туризма;
- б) рекреационная география;
- в) страноведение;
- г) рекреационное страноведение.

5. Область научной деятельности, связанная с анализом освоенных территорий в рамках существующих политико-географических единиц, при которой ведётся комплексное описание территории страны или района, при котором дается систематическое и соответствующее определенному принятому стандарту описание:

- а) страноведение;
- б) рекреационная география;
- в) рекреационное страноведение;
- г) география туризма.

6. Туристский центр – это...

а) местность, обладающая лечебными факторами и условиями необходимыми для их использования;

б) город, местность или объект, где на базе рекреационных ресурсов создан комплекс туристско-экскурсионного обслуживания;

в) территория, располагающая туристскими ресурсами и соответствующей инфраструктурой (транспортные пути, гостиницы, рестораны, развлечения и т.п.) для обслуживания значительных туристских контингентов;

г) освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория.

7. Комплекс туристских ресурсов делят на группы:

- а) восстановительные, развивающие;
- б) оздоровительные, познавательные и спортивные;
- в) природные, культурно-исторические, социально-экономические;
- г) непосредственные и косвенные.

8. Область научной деятельности, в которой страны описываются с точки зрения степени развитости в них международного туризма и того, насколько та или иная страна интересна для международного туризма, а также того, какие стандарты рекреационной деятельности сложились у местного населения:

- а) рекреационная география;
- б) страноведение;
- в) рекреационное страноведение;
- г) география туризма.

9. К странам-поставщикам туристов относятся:

- а) индустриально-развитые страны;
- б) развивающиеся страны;
- в) страны с переходной экономикой;
- г) страны со средним уровнем развития.

10. 70 % всего мирового туризма приходится на:

- а) деловые и профессиональные поездки;
- б) посещение знакомых и родственников;
- в) досуг, рекреацию и отдых;
- г) лечение;
- д) религиозные цели.

11. Объект Всемирного наследия, включающий Ключевскую сопку и Долину Гейзеров:

- а) Магаданский Даурский заповедник;
- б) вулканы Камчатки;

- в) озеро Байкал;
- г) Алтай - золотые горы.

12. Объект Всемирного наследия, включающий гору Белуха (4506 м) и Телецкое озеро:

- а) озеро Валдай;
- б) Командорские и Курильские острова;
- в) Алтай - Золотые горы;
- г) плато Путорана.

13. В основе деления Европы на субрегионы лежит:

- а) особенности географического положения;
- б) уровень социально-экономического развития;
- в) размеры, численность населения, форма правления.

14. Какие из указанных государств являются островными?

- а) Норвегия;
- б) Италия;
- в) Греция;
- г) Великобритания.

15. Указать моря, которыми омываются страны Европы:

- а) Средиземное;
- б) Аральское;
- в) Адриатическое;
- г) все варианты верны.

16. В мире выделяют 4 типа курортов:

- а) бальнеологические, грязевые, климатические, переходные;
- б) бальнеологические, климатические, приморские, грязевые;
- в) бальнеологические, горные, грязевые, климатические.

17. Рекреационное районирование - это:

- а) деление территории по принципу рекреационной специализации;
- б) деление территории по принципу рекреационной популярности района;
- в) деление территории по принципу однородности признаков, характеру рекреационного использования;

- г) все варианты верны.

18. Ватикан, центр мирового католицизма, располагается:

- а) в Польше;
- б) во Франции;
- в) в Португалии;
- г) в Италии.

19. Рекреация – это:

а) процесс, целью которого является облегчение, снятие или устранение симптомов и проявлений того или иного заболевания или травмы, патологического состояния или иного нарушения жизнедеятельности, нормализация нарушенных процессов жизнедеятельности и выздоровление, восстановление здоровья;

б) лечебно-профилактическое учреждение, в котором для лечения и профилактики заболеваний используют природные факторы в сочетании с лечебной физкультурой, физиотерапией и рациональным питанием при соблюдении определённого режима лечения и отдыха;

в) комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемых с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомлённого человека.

20. Высочайшая вершина Африки (Килиманджаро) находится в:

- а) Кении;
- б) Танзании;
- в) ЮАР;

г) Марокко.

21. Самый высокий водопад в мире:

а) Виктория;

б) Ниагарский;

в) Игуасу;

г) Анхель.

22. Интенсив-туризм - это:

а) интенсификация туристских формальностей и таможенных ограничений;

б) одна из эффективных форм поощрения сотрудников фирм за достигнутые успехи в работе;

в) интенсивный внутриевропейский обмен туристами;

г) нет верного ответа.

23. Объект Всемирного наследия, древнейшее и самое глубокое пресноводное озеро на планете, известное высоким эндемизмом:

а) озеро Титикака;

б) озеро Байкал;

в) озеро Балхаш;

г) озеро Тааль.

24. Основная цель лечебно-оздоровительного туризма:

а) активный отдых и развлечения;

б) отдых и развлечение на борту специально оборудованного морского судна;

в) отдых, рекреация (восстановление), оздоровление, лечение;

г) познавательная цель и отдых.

25. Самый крупный речной бассейн в мире:

а) Конго;

б) Миссисипи;

в) Амазонка;

г) Нил.

26. Самая высокая горная вершина мира:

а) Мак-Кинли;

б) Пик Коммунизма;

в) Эверест;

г) Эльбрус.

27. Назовите город трех религий (христианство, иудаизм, ислам):

а) Назарет;

б) Вифлеем;

в) Иерусалим;

г) Тель-Авив.

28. Цель спортивно-оздоровительного туризма:

а) активный отдых, развлечение;

б) отдых и развлечение на борту специально оборудованного морского судна;

в) отдых, рекреация (восстановление), оздоровление, лечение;

г) познавательная цель и отдых.

29. Особая форма путешествий, в которой отдых на природе сочетается с изучением ее объектов, явлений:

а) экотуризм;

б) лечебно-оздоровительный туризм;

в) конгрессный;

г) морские и речные путешествия;

д) круизный туризм.

30. Европейская страна, лидирующая по туристским прибытиям на санаторно-курортное лечение:

- а) Чехия;
- б) Румыния;
- в) Болгария;
- г) Польша.

31. Достопримечательности Франции:

- а) Стоунхэндж;
- б) Эйфелева башня;
- в) Кёльнский Собор;
- г) Башня «Биг-Бен.

32. Достопримечательности Великобритании:

- а) Стоунхендж;
- б) Триумфальная арка;
- в) Эрмитаж;
- г) Колонна Нельсона.

33. Достопримечательности Германии:

- а) Триумфальная арка;
- б) Эйфелева башня;
- в) Трафальгарская площадь;
- г) Бранденбургские ворота.

34. Достопримечательности Италии:

- а) Фонтан Треви;
- б) Лувр;
- в) Версаль;
- г) Дом-музей Кука

35. Достопримечательности Испании:

- а) Музей Эскориал;
- б) Колизей;
- в) Тадж-Махал;
- г) Лувр.

36. После России это самое большое по площади государство мира:

- а) Бразилия;
- б) США;
- в) Китай;
- г) Канада.

37. Страна, занимающая первое место в мире по запасам древесины:

- а) Бразилия;
- б) Россия;
- в) Канада;
- г) США.

38. Город, в котором находится 38-метровая статуя Христа Спасителя:

- а) Рим;
- б) Париж;
- в) Рио-де-Жанейро;
- г) Каракас.

39. Самым жарким континентом на Земле является:

- а) Евразия;
- б) Австралия;
- в) Африка;
- г) Южная Америка.

40. Бальнеотерапия – это...:

- а) микроклимат пещер;
- б) минеральные воды;

- в) лечение запахами;
- г) лечение с помощью благоприятного климата.

Контрольные вопросы для индивидуального задания:

1. Законодательное и нормативное регулирование документационного обеспечения деятельности предприятий сферы социально-культурного сервиса и туризма.
2. Бланки документов в практике документирования деятельности в туризме.
3. Документирование организационной деятельности.
4. Документирование распорядительной деятельности
5. Документирование информационной деятельности.
6. Документирование деятельности коллегиальных органов.
7. Организация службы делопроизводства.
8. Организация документооборота в туризме.
9. Способы и средства документирования.
10. Материальные носители документированной информации: бумага, фотографические носители, материальные носители механической звукозаписи.
11. Материальные носители документированной информации: магнитные носители информации, их виды, оптические и магнитооптические диски.
12. Материальные носители документированной информации: носители на базе флэш-памяти.
13. Формуляр служебного документа и его элементы, требования к оформлению.
14. Функциональные особенности текстов документов используемых в деятельности предприятий туризма.
15. Классификация документов.
16. Документальные фонды предприятий туризма: состав, порядок формирования.
17. Организация работы с кадровой документацией.
18. Организация работы с электронными документами.
19. Формирование документов в дела.
20. Обработка документов.
21. Экспертиза ценности документов.
22. Организация хранения документов.
23. Создание информационно-поисковых систем в ДООУ предприятий туристской индустрии.
24. Организация использования документов.
25. Понятие юридической силы документов.
26. Структура, применение, требования к оформлению устава предприятий туристской индустрии.
27. Структура, применение, требования к оформлению положения.
28. Структура, применение, требования к оформлению инструкции.
29. Структура, применение, требования к оформлению должностных инструкций.
30. Структура, применение, требования к оформлению распорядительной документации.

Утверждено

**зав. кафедрой, проф. Раджабов А.Н.,
протокол № 7 от 16 марта 2022 года**

Вопросы для зачета с оценкой

1. Основные понятия, принятые в делопроизводстве
2. Документирование и организация работы с документами.
3. Система организационно-распорядительной документации.
4. Нормативно-методическая база делопроизводства.
5. Организация службы делопроизводства.
6. Организационные формы работы с документами.
7. Задачи и функции службы делопроизводства.

8. Управленческая информация.
9. Виды и функции документа.
10. Основные положения по документированию управленческой документации.
11. Реквизиты документа.
12. Общие требования к изготовлению документов.
13. Нормы официально-делового стиля.
14. Композиция документа.
15. Редакторская правка служебных документов.
16. Корректурные знаки и правила их применения.
17. Классификация деловых писем.
18. Языковой стандарт делового письма.
19. Композиция деловых писем.
20. Документы по организации туристского путешествия.
21. Документы необходимые при осуществлении туристского путешествия.
22. Столбцовое (приказное) делопроизводство.
23. Коллежское делопроизводство.
24. Исполнительное делопроизводство.
25. Российские технологии делопроизводства в XX веке.
26. Специфика оформления письма-просьбы, письма-приглашения, письма-благодарности.
27. Особенности оформления запросов, сопроводительных и гарантийных писем.
28. Письма – предложения, подтверждения и рекламации.
29. Особенности оформления деловых писем в англоязычных странах.
30. Специфика деловой корреспонденции на французском языке.
31. Особенности оформления писем на немецком языке.
32. Сущность и особенности конфиденциального делопроизводства.
33. Определение состава конфиденциальных документов.

7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки знаний студентов при проведении аттестации

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

Критерии оценки знаний студента при написании индивидуального задания

Оценка «отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонне систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту. Показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

Критерии оценки ответов на зачете с оценкой

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, который: 1) в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу, умеет правильно использовать знания при анализе, ориентируется в современных проблемах дисциплины; 2) умело применяет теоретические знания при решении практических задач; 3) владеет современными методами исследования, самостоятельно пополняет и обновляет знания в ходе учебной работы; 4) при освещении второстепенных вопросов возможны одна две неточности, которые студент легко исправляет после замечания преподавателя.

Оценку **«хорошо»** получает студент, который: 1) раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу; 2) грамотно изложил материал, владеет терминологией; 3) знаком с методами исследования, умеет увязать теорию с практикой; 4) в изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, который: 1) освоил программный материал по дисциплине, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями, выполнил текущие задания; 2) при ответе допустил несущественные ошибки, неточности, нарушения последовательности изложения материала, недостаточно аргументировано изложил теоретические положения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который: 1) обнаружил значительные пробелы в знании основного программного материала; 2) допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Гущина Инна Александровна Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=489737>

2. Михалкин В. А. Организация и формы международного бизнеса: Учебное пособие / В.А. Михалкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с.: 60х90 1/16. - (Магистратура). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492918>

3. География туризма. Учебник, рекомендовано УМО учебным заведениям РФ по образованию в области сервиса и туризма / В. И. Кружалин, Н. С. Мироненко, Н. В. Зигерн-Корн и др. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014.

б) Дополнительная литература:

4. Овчаров А. О. Экономика туризма: Учебное пособие / А.О. Овчаров. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 253 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005335-6- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363808>

5. Левченко Т. П. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере: Монография / Т.П. Левченко, В.А. Янюшкин, А.А. Рябцев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 162 с.: 60х88 1/16. - ISBN 978-5-16-005657-9- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424145>

6. Богданов Е. И. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://tpnews.ru> - «Туризм: практика, проблемы, перспективы» - Специализированное профессиональное издание для туристических агентств.
2. <http://lawinfo.ru> - «Туризм: право и экономика» – Федеральный научно-практический журнал.
3. <http://tourbus.ru> - «Турбизнес» – Информационно-аналитический журнал для профессионалов.
4. <http://wgeo.ru>. - Справочный географический проект.
5. <http://gks.ru> – Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации.
6. <http://rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
7. <http://unwto.org> – Всемирная туристская организация (UNWTO).
8. <http://wtcc.org> – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC).
9. <http://russiatourism.ru> – Федеральное агентство по туризму РФ.
10. <http://ratanews.ru> – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии.

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1	2	3	4	5
1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 321, от 16/11/2018 21.12.2018 по 20.12.2024гг
2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Лесное хозяйство и лесоинженерное дело»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 322 от 21.12.2018 г. 21.12.2018 по 20.12.2024гг.
3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018г. с 15/04/18 до 15/04/2025
4	Электронно-библиотечная система «Экономика и менеджмент – Издательство Дашков и К» ЭБС Лань	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 201 от 20/08/2018 с 20/08/2018 до 20/08/2025
5	Polpred.com	сторонняя	http://polpred.com	ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017г. Без ограничения времени.
6	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 09/07 от 09/07/2013г. Без ограничения времени
7	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	http://www.biblio-online.ru/	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги». Без ограничения времени

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Делопроизводство в туризме» осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Лекция является ведущей формой учебных занятий. Лекция предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах повышения качества пищевых продуктов. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно: стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимый учебный материал.

3. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4. Нумеровать Встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . . , или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к семинару заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов семинара, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к семинару. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в

выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на семинаре. Ценность выступления студента на семинаре возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на семинаре от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия, не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу сессии, упускают возможность получить положенные баллы в соответствующем семестре.

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Доклад также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление. Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на доклад. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой. Изучение дисциплины завершается сдачей зачетом с оценкой. На зачете с оценкой определяется качество и объем усвоенных студентами знаний. Подготовка к аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех.

В ходе подготовки к зачету с оценкой обучающимся доводятся заранее подготовленные вопросы по дисциплине. Перечень вопросов для зачета с оценкой содержится в данной рабочей программе. В преддверии сессии преподаватель заблаговременно проводит

групповую консультацию и, в случае необходимости, индивидуальные консультации. При проведении консультации обобщается пройденный материал, раскрывается логика его изучения, привлекается внимание к вопросам, представляющим наибольшие трудности для обучающихся, рекомендуется литература, необходимая для подготовки к зачету с оценкой.

При подготовке к зачету с оценкой обучающиеся внимательно изучают конспект, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на зачете с оценкой. Залогом успешной сдачи сессии является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение года. Начинать повторение рекомендуется за месяц-полтора до начала сессии. Подготовку к зачету с оценкой желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины. Этим документом разрешено пользоваться на зачете с оценкой.

Готовясь к зачету с оценкой лучше всего сочетать повторение по примерным контрольным вопросам с параллельным повторением по программе учебной дисциплины. Если в распоряжении студента есть несколько дней на подготовку, то целесообразно определить график прохождения вопросов из расчета, чтобы осталось время на повторение наиболее трудных.

Обучающиеся, имеющие задолженность или неисправленные неудовлетворительные оценки по семинарским занятиям, к зачету с оценкой не допускаются. В ходе сдачи зачета с оценкой учитывается не только качество ответа, но и текущая успеваемость обучающегося. Ведомость после сдачи зачета с оценкой закрывается и сдается в учебную часть факультета.

11. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры, акустическая система и т.д.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и т.д.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое в учебном процессе

Office Standard 2010	Open License: 61137897 от 2012-11-08
Windows 8 Professional	Open License: 61137897 от 2012-11-08
Windows 7 Professional	Open License: 61137897 от 2012-11-08
Windows 8	Open License: 61137897 от 2012-11-08
<i>AutoCAD Design Suite Ultimate, Building Design Suite, ПО Maya LT, Autodesk® VRED, Education Master Suite</i>	Образовательная лицензия (Сеть) на Education Master Suite 2015. Выдана ДагГАУ-Информатика, Махачкала. Срок действия лицензии – 3 года.
Turbo Pascal School Pak	http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses
PascalABC.NET	http://mmcs.sfedu.ru

Справочная правовая система Консультант Плюс. <http://www.consultant.ru/>

12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса

Стандартно-оборудованные лекционные аудитории, для проведения лекций. Для проведения занятий используются лекционная аудитория и практикум. Наличие ноутбука,

телевизора, лабораторное оборудование для проведения лабораторно-практических занятий. Плодовый питомник. Теплицы. Плакаты и стенды.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

а) для слабовидящих: - на зачете с оценкой присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку); - задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета с оценкой зачитываются ассистентом; - письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту; - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; - студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство.

б) для глухих и слабослышащих: - на зачете с оценкой присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку); - зачет с оценкой проводится в письменной форме; - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного использования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; - по желанию студента зачет с оценкой может проводиться в письменной форме.

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствия верхних конечностей): - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; - по желанию студента зачет с оценкой проводится в устной форме.

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный год

УТВЕРЖДАЮ

1-й проректор

_____ М. Д. Мукайлов

«___» _____ 20 г.

В программу дисциплины (модуля) «Делопроизводство в туризме»

по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм

Направленность

Технология и организация экскурсионных услуг

.....;

.....;

.....;

Программа пересмотрена на заседании кафедры

Протокол № ____ от _____ г.

Заведующий кафедрой

Раджабов А.Н. / профессор / _____ /

(фамилия, имя, отчество)

(ученое звание)

(подпись)

Одобрено

Председатель методической комиссии факультета

Азракулиев З.М./ доцент / _____

(фамилия, имя, отчество)

(ученое звание)

(подпись)

«___» _____ 20 г.

Лист регистрации изменений в РПД

[illegible]