Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
А. М. Дигурова
«28» мая 2019года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Документационное обеспечение в туризме

Направление 43.03.02**Туризм**

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Владикавказ 2019

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №516, учебным планом подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 28.05.2019 г., протокол № 10.

Составитель: доцент кафедры предпринимательства, сервиса и туризма, к.г.н. З.Ю. Калоева.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма
Протокол от « 21» 03 2019 г. №7.

Одобрена советом факультета экономики и управления
Протокол от «21» 03 2019 г. №5.

1.Структура и общая трудоемкость дисциплины
Общая трудоемкость - 4 зачетные единицы
Форма контроля – зачет

Очная форма обучения	
Курс	3курс
Семестр	5семестр
Лекции	36
Практические (семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных часов	54
Самостоятельная работа	90
Курсовая работа	-
Форма контроля	
Экзамен	-
Зачет	5 семестр
Общее количество часов	144

2. Цели и задачи освоения дисциплины

Создание в нашей стране современного туристского сектора невозможно без организации грамотного документационного менеджмента на предприятиях отрасли, т.к. туристская деятельность вплотную соприкасается с экономическими, правовыми, социальными аспектами. Информация, представленная на различных документальных носителях. Информация составляет основу управления предприятием, а его эффективность в существенной степени основывается на производстве и потреблении информации. Информация фиксируется в документах, которые придают ей организационную форму и перемещают ее во времени и пространстве. При этом существует большое количество документов, без которых невозможна грамотная работа ни одной организации: финансовых, учетных, распорядительных, расчетных, статистических, кадровых, отчетных и др.

Все большее значение в современном управлении приобретают компьютерные технологии и средства, обеспечивающие на базе действующего законодательства и других правовых норм оперативность фиксации, сбора, обработки, поиска и передачи информации. Переход на принципиально новые способы организации информации и доступа к ней, обуславливают актуальность курса **«Документационное обеспечение в туризме».**

Целью настоящего курса является углубленное изучение основ документооборота и систем документации в сфере туризма, а также знание теоретических и практических проблем создания документированной информации учреждений любой организационно-правовой формы.

В ходе достижения поставленной цели решаются следующие <u>задачи:</u>

1.Показать взаимосвязь информации и документа.
2.Проследить эволюцию документа как носителя информации, развитие способов документирования и материалов для фиксации информации.
3.Проанализировать процесс создания и дальнейшей работы документа.
4.Проанализировать процесс формирования и развития систем документации.
5.Выявить и показать тенденции унификации и стандартизации как отдельных форм документов, так и систем документации в целом.
6.Ознакомить студентов с современными требованиями к документам.
7.Привить навыки анализа документа.

8.Привить навыки проектирования унифицированных форм документов, систем документации и информационно-документационной системы учреждения в целом.
9. Изучить основы и методику составления документов в туризме.
10. Ознакомиться с правилами документооборота на туристическом рынке.

В результате изучения дисциплины студенты должны **иметь представление** о способах и средствах документирования управленческой информации; знать терминологию в области документирования, закономерности документопотоков, законодательные и нормативно-методические материалы по организации делопроизводства, правила составления и оформления документов с использованием традиционных и компьютерных технологий; уметь унифицировать, проектировать формы документов, внедрять унифицированные системы документации в практику туризма, оформлять документы в соответствии с национальными стандартами; владеть навыками работы с офисной техникой.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Блок 1. Часть, формируемая участниками образовательных отношений Б1.В.05 Документационное обеспечение в туризме. Данный курс ставит своей задачей и изучение современных проблем документирования информации, направлений совершенствования документационного обеспечения. Опорные знания студенты получают при освоении дисциплин «Введение в туризм», «Правовое регулирование в туристской деятельности», «Технология туристской деятельности» и др.

Особое место данного курса в профессиональной подготовке обусловлено тем, что он входит в цикл общепрофессиональных дисциплин. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для изучения таких курсов как «Экономика и предпринимательство в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности», «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг», «Страхование, стандартизация и сертификация в туризме», «Организация и технология гостиничных услуг», «Деловые коммуникации и технологии продаж», «Организация и управление ресторанным бизнесом», «Технология экскурсионной деятельности», «Выставочно-ярмарочная деятельность», «Информационные технологии в туризме», «Туристско - рекреационное проектирование», «Логистика и транспортное обеспечение в туризме».

Практические знания и навыки, получаемые студентами в освоении данного курса необходимы при работе в туристских фирмах, гостиничных предприятиях, туристских центрах.

4. Требования к уровню усвоения.

Коды компетенций	**Содержание компетенций**
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке российской федерации и иностранном языке
ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Коды и индикаторы	**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**

компетенций ОПОП	Знать	Уметь	Владеть
УК-4.2 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.	-виды официальных и неофициальных деловых писем, стилистические особенности и требования к оформлению деловых писем; социокультурные различия в формате деловой корреспонденции основы построения публичной и научной речи	вести деловую переписку с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению деловых писем; осуществлять деловую переписку, учитывая социокультурные различия в формате деловой корреспонденции -	навыками ведения деловой переписки с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению официальных и неофициальных деловых писем; осуществления деловой переписки с учетом социокультурных различий в формате деловой корреспонденции
ПК-1.5. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными финансово-экономическими процессами туристской организации	хозяйственные и финансово-экономические процессы туристской организации.	учитывать хозяйственные и финансово-экономические процессы туристской организации при осуществлении руководства трудовым коллективом.	навыками руководства трудовым коллективом туристской организации.

5.Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1.

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литература
		Л	Пр.	Содержание	Часы		
1-2	**Тема1. Документ и его функции. Способы документирования. (УК-4.1, ПК-1.5)** 1.1.Делопроизводство. 1.2.Документирование. 1.3.Документ – понятие и виды. 1.4.Классификация документов. 1.5. Виды документации. 1.6.Нормативно-метод. База ДОУ 1.7.Основные понятия о документе 1.8.Основные термины и определения в ДОУ	**4**	**2**	**Тема. Этапы развития делопроизводства на Руси и в России** 1.1.Приказное делопроизводство XV-XVII вв. Коллежское делопроизводство. 1.2.Министерское делопроизводство XIX-начала XX вв. 1.3.История управления и делопроизводства в XX вв.	**12**	Индивидуальный опрос, презентация, реферат	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**
3-4	**Тема 2. Правила оформления документов(УК-4.1, ПК-1.5)** **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.Правила оформления реквизитов. 2.Составление организационно.-распорядительных. документов 3.Ведение деловой переписки	**4**	**2**	**Тема. Правила оформления документов ГОСТ Р 7.0.8.-2013** Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения"	8	Индивидуальный опрос, презентация, реферат	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**
5-6	**Тема 3. Правила составления документов. Деловая переписка.(**	**4**	2	**Тема.** Нормативно-методическая база	10		**А)[2, 3]**

	УК-4.1, ПК-1.5) **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.1.Организационные документы. 1.2.Распорядительные документы. 1.3.Информационно-справочные документы. 1.4.Формирование и номенклатура дел. 1.5..Исходящие и входящие документы, порядок работы с ними. 1.6..Оперативное хранение дел.			ДОУ. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" Служебная переписка на предприятии. 1.1.Письмо-приглашение. 1.2.Письмо-сообщение. 1.3.Письмо-ответ. 1.4.Информационное письмо. 1.5. Заявление 1.6. Жалоба.		Индивидуальный опрос	**Б)[1]** **В) [1; 2]**
7-8	**Тема4.Кадровый документооборот.(УК-4.1, ПК-1.5)** **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.1.Виды кадровых документов. 1.2.Специфика работы с кадровыми документами. 1.3.Специфика подбора персонала на турпредприятии. Должностные инструкции (согласно профстандартам).	**4**	**2**	**Тема. Должностные инструкции в туристских предприятиях.** 1.1. Должностная инструкция менеджера туристского предприятия. 1.2. Должностная инструкция агента туристского предприятия. 1.3.Должностная инструкция секретаря туристского предприятия.	10	Собеседование; индивидуальный опрос.	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**
9-10	**Тема 5. Технология работы с документами.(УК-4.1, ПК-1.5)** **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.1.Организация документооборота(входящие и исходящие док-ты); 1.2.Формирование и оформление дел; 1.3.Оперативное хранение дел.	4	**2**	**Тема. Документационный менеджмент** **1**.1.Основы документационного менеджмента. 1.2.Служба ДОУ. 1.3.Инновации в ДОУ.	10	Индивидуальный опрос, доклад	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**

11-12	**Тема 6.Туристские формальности(УК-4.1, ПК-1.5)** **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.Документы, удостоверяющие личность. 2.Визовые формальности. 3.Страны безвизового въезда для россиян.	4	2	**Тема. Туристские формальности** Туристское законодательство РФ. 1.ФЗ РФ № 132 «Об основах туристской деятельности». 2. Права и обязанности туристов 3.Визовая поддержка 3.1.Правила оформления различных категорий виз. 3.2.Правила оформления шенгенской визы.	10	Индивидуальный опрос, презентация	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**
13-14	**Тема 7. Договорные отношения с поставщиками туристских услуг.(УК-4.1, ПК-1.5)** **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.Пример оформления договора между Т/О и гост. предприятием 2.Пример оформления договора между Т/О и страховой компанией 3.Пример оформления договора между Т/О и транспортными организациями	4	2	**Тема. Документы, регламентирующие отношения туроператора и агентов,** **Изучение документооборота между турагентами и туристами** 1.Договор Т/О и Т/А 2.Договор между Т/А и туристом 3.Заполнение турпутевок (ТУР-1) 4.Туристский ваучер и его содержание.	10	Индивидуальный опрос, презентация, реферат	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**
15-16	**Тема8. Документооборот между турагентами и туристами.(УК-4.1, ПК-1.5)** **<u>Вопросы для обсуждения</u>** 1.Договор Т/О и Т/А 2.Договор между Т/А и туристом 3.Заполнение турпутевок (ТУР-1) 4.Туристский ваучер и его содержание.	4	2	**Тема Взаимоотношения турфирмы с клиентами** 1.Комплексный характер туристского обслуживания. 2.Критерии качества туристского обслуживания. 3.Основные направления организации качества обслуживания туристов. Безопасность турпродукта.	10	Собеседование; индивидуальный опрос	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**

17-18	**Тема 9. Составление технологической документации туристского маршрута.(УК-4.1, ПК-1.5)** **Вопросы для обсуждения** 1.Составление технологической карты туристского маршрута. 2.Составление графиков туристского маршрута. 3.Документация обслуживания туристов.	**4**	**2**	**Тема. Составление технологической документации туристского маршрута** ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». Технологическая карта туристского путешествия График загрузки туристских предприятий по маршруту Информационный листок к путевке туристского путешествия Описание маршрута График движения по маршруту Карта-схема маршрута Описание технологических особенностей тура Тексты памяток для туристов	10	Индивидуальный опрос	**А)[2, 3]** **Б)[1]** **В) [1; 2]**
	ИТОГО	**36**	**18**		**90**	**Зачет**	

Примечание:

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;

- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

- доклад (реферат) – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;

- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);

- кейс-технологии - развивающего обучения, в том числе процедуры группового, коллективного, индивидуального развития и формирования всесторонних личностных качеств студентов;

- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

- презентация – студент готовит сообщение по выбранной теме и наглядно представляет в документе, созданным в каком-либо конструкторе для создания мультимедийных презентаций (в нашем случае это **PowerPoint**), и состоящий из определенной последовательности страниц, содержащих текстовую, графическую, видео и аудио информацию.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

− систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

− углубления и расширения теоретических знаний;

− формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

− развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью ***(для очной формы обучения 90 часов***) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;

- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;

- изучения теоретического, правового, практического и статистического материала для подготовки к практическим занятиям;

- подготовки **к зачету.**

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по написанию рефератов (докладов)

Реферат (доклад)— письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подобранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4.Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного

листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman , размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Документационное обеспечение в туризме»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их

содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое практическое занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный темами материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке

устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания,* выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Примерная тематика вопросов для проверки самостоятельной работы (для формирования компетенций УК-4.1, ПК-1.5)

1. Дать определение терминам «документ», «документооборот», «документационное обеспечение управления».
2. Назвать принципы классификации документов.
3. Дать определение термину «электронный документ».
4. Какие задачи решает унификация документов?
5. Дайте характеристику унифицированной системы организационно-распорядительной документации.
6. Назовите основные функции документов.
7. Какой государственный стандарт устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?
8. Что такое реквизит? Каков максимальный набор реквизитов?
9. Перечислите основные виды бланков, применяемых в организации.
10. В чем отличие дубликата документа от копии?
11. Дайте характеристику языку служебных документов.
12. Какие реквизиты входят в состав общего бланка?
13. Какие приемы используются для достижения точности и ясности документов?
14. Какие грифы могут иметь документы?
15. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Наименование вида документа»?
16. Что входит в состав реквизита «Справочные данные об организации»?
17. На каких документах проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?
18. Какие требования предъявляются к резолюции? Каков порядок ее оформления?
19. Из каких частей состоит реквизит «Адресат»?

20. Как происходит передача документов внутри организации?

21. Назовите основные этапы обработки внутренних документов.

22. Опишите основные этапы работы руководителя с входящими документами.

23. Как регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы?

24. Назвать состав правовой документации предприятия.

25. Охарактеризовать учредительные документы.

26. Охарактеризовать распорядительные документы, издаваемые единолично принятием решения (приказ, распоряжение, указание).

27. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности создания юридического лица?

28. Как строится текст распорядительной части приказа?

29. Какой пункт обязательно присутствует в любом приказе по основной деятельности?

30. Где проставляются визы в приказе?

31. Какие разделы содержит должностная инструкция?

32. Каков порядок составления и подписания протокола?

33. Как регистрируются протоколы?

34. Назвать основные виды справок.

35. Какова структура справки, какие реквизиты используются при составлении данного документа?

36. Дать определение – заявление и перечислить ситуации, при которых необходима подготовка заявлений.

37. Назвать виды служебных записок, какова структура их текста?

38. Как классифицируются служебные письма?

39. как оформляется служебное письмо?

40. Какие письма обязательно заверяются печатью?

41. Что такое договор, какова их классификация?

42. Какие лица могут выступать субъектами договорных отношений?

43. Перечислить кадровую документацию.

44. Охарактеризовать распорядительную кадровую документацию.

45. Что такое трудовой договор, каковы требования к его составлению?

46. Что такое технологическая карта туристского предприятия, каковы требования к ее составлению.

47. Что такое информационный листок, каковы рекомендации по его составлению?

48. Что такое туристская виза?

49. Что такое шенгенская виза? Назвать типы шенгенских виз.

50. Какие сведения должен содержать туристский ваучер, направляемый вместе с подтверждением о приѐме иностранных туристов?

51. Что такое туристская путевка, каковы требования к ее заполнению?

Примерная тематика рефератов (для формирования компетенций УК-4.1, ПК-1.5)

1. Предмет, содержание и задачи ДОУ.

2.Место и роль документов в управлении на современном этапе.
3. Классификация документов.
4.Делопроизводство в Древней Руси.
5. Приказное делопроизводство XV- XVII вв.
6. Коллежское делопроизводство.
7.Министерское делопроизводство XIX-начала XX вв.
8.История управления и делопроизводства в XX вв.
9. Состав нормативно-методической базы ДОУ.
10.Стандартизация и унификация системы ДОУ.
11. Общероссийские классификаторы документации.
12.Государственная система документационного обеспечения управления.
13. Бланки документов и требования к ним.
14. Структура документа. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003.
15.Система организационной документации.
16. Система распорядительной документации.
17. Система информационно-справочной документации.
18.Служебная переписка на предприятии.
19.Деловая речь и ее грамматические особенности.
20.Логическое построение документов.
21.Понятие и принципы организации документооборота.
22. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
23. Прохождение исходящих и внутренних документов.
24. Работа с конфиденциальными документами.
25.Работа с письмами и обращениями граждан.
26. Составление номенклатуры дел.
27.Формирование и оформление дел.
28. Подготовка и передача документов на архивное хранение.

Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

Наименование показателя	**Выявленные недостатки и замечания**	**Баллы**
1. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (РЕФЕРАТА, ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБЗОРА)		
1. Грамотность изложения и качество оформления работы		0,5
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		0,5
3. Обоснованность и доказательность выводов		1
Общая оценка за выполнение ИР		2
II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5

III. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

Перечень примерных тем для подготовки презентаций(для формирования компетенций УК-4.1, ПК-1.5)

1. Законодательное и нормативно- правовое регулирование в туризме
2. Составление и оформление информационно-справочных документов.
3. Общие функции документа, специальные функции документа.
4. Виды материальных носителей документов
5. Различия между подлинником, дубликатом, копией и выпиской документа
6. Реквизит документа. Состав реквизитов документов
7. Документы необходимые для заключения договоров.
8. Туристская документация: виды туристских документов.
9. Технологическая документация, состав технологической документации.
10. График загрузки туристских предприятий по маршруту.
11. Туристская путевка формы ТУР-1.
12. Договор с туристом об оказании туристских услуг.
13. Документы, удостоверяющие личность. ОГП, Заграничный паспорт,служебный паспорт, дипломатический паспорт, паспорт моряка.
14. Виды виз: деловая, частная виза, туристская виза, транзитная виза, рабочая виза, шенгенская виза.
15. Составление номенклатуры дел туристских предприятия и его подразделений.

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/ баллы	**4**	**3**	**2 (требует доработки)**	**1**
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто . Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используется.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.

Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за презентацию - 4.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля –**зачет.**

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	**25**
• Выполнения заданий на практических занятиях	15
• Самостоятельных работ	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	**25**
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	**25**
• Выполнения заданий на практических занятиях	15
• Самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	**25**
Итого	**100**

Методика формирования результирующей оценки.

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

Для зачета:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Зачет».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	удовлетворительно	3

Таблица 8.1.

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

Коды компетенций ОПОП	**Индикаторы достижения компетенций**	**Показатели сформированности компетенций в соответствие с ОПОП**			
		Знает	**Умеет**	**Владеет**	**Средства оценки**
УК-4	**УК-4.2** Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.	Демонстрирует знание видов официальных и неофициальных деловых писем, стилистические особенности и требования к оформлению деловых писем; Демонстрирует знание социокультурные различия в формате деловой корреспонденции основы построения публичной и научной речи. Демонстрирует знание документоведческой терминологии	Демонстрирует умение вести деловую переписку с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению деловых писем; осуществлять деловую переписку, учитывая социокультурные различия в формате деловой корреспонденции. Унифицировать и проектировать формы документов	Демонстрирует владение навыками ведения деловой переписки с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению официальных и неофициальных деловых писем; осуществления деловой переписки с учетом социокультурных различий в формате деловой корреспонденции	Этап 1. Формирование базы знаний: − лекции; − практические занятия по темам теоретического содержания; − самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания. Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: − практические занятия; − ситуационные задачи; − самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала:
ПК-1	**ПК-1.5.** Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными финансово-экономическими процессами туристской	Демонстрирует знание хозяйственных и финансово-экономических процессов туристской организации.	Демонстрирует умение учитывать хозяйственные и финансово-экономические процессы туристской организации при осуществлении	Демонстрирует владение навыками руководства трудовым коллективом туристской организации.	

	организации		руководства трудовым коллективом		− проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; − анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; − тестирование текущих знаний; − контрольные задания; − итоговый контроль по дисциплине

Вопросы для подготовки к зачету (для формирования компетенций УК-4.1, ПК-1.5)

<u>ВОПРОСЫ к зачету во время сессии</u>

1. Понятие документационного обеспечения.
2. Службы управления документационным управлением.
3. Средства механизации документов.
4. Унификация и стандартизация в документационном обеспечении.
5. Классификация документов.
6. Классификация по способу изготовления.
7. Классификация по стадиям создания.
8. Классификация по срокам хранения и по юридической силе.
9. Бланк документа.
10. Виды бланков и требования к ним.
11. Прием и первичная обработка входящих документов.
12. Регистрация документов.
13. Обработка исходящей документации.
14. Порядок прохождения внутренних документов.
15. Контроль исполнения документов и поручений.
16. Номенклатура дел и порядок работы с ней.
17. Формирование дел.
18. Хранение дел.
19. Экспертиза ценности документов.
20. Понятие экспертизы ценности документов.
21. Методика проведения экспертизы.
22. Подготовка и передача дел в архив.

23. Системы экспертных органов.
24. Обработка кадровых документов.
25. Обязательные разделы при составлении договора.
26. Организационные документы. Виды.
27. Распорядительные документы. Виды.
28. Справочно-информационные документы. Виды.
29. Реквизит документа. Виды реквизитов.
30. Обязательные реквизиты.
31. Дополнительные реквизиты.
32. Устав организации.
33. Положение об организации.
34. Учредительный договор.
35. Составление инструкций и правил внутреннего трудового распорядка.
36. Приказ. Виды приказов. Составление приказов.
37. Распоряжение. Составление распоряжения.
38. Письма. Виды писем.
39. Протокол и Акт. Требования к составлению.
40. Докладная и объяснительная записки.
41. Основные этапы документационного обеспечения.
42. Договор. Виды договоров.
43. Договор на оказание туристских услуг.
44. Договор комиссии.
45. Договор поручения.
46. Агентский договор.
47. Документы необходимые для заключения договоров.
48. Туристская документация: виды туристских документов.
49. Технологическая документация, состав технологической документации.
50. График загрузки туристских предприятий по маршруту.
51. Информационный листок к путевке туристского путешествия.
52. Туристская путевка формы ТУР-1.
53. Лист бронирования.
54. Договор с туристом об оказании туристских услуг.
55. Договор с партнерами – поставщиками услуг.
56. Оформление виз туристским гражданам, направляющихся за рубеж.
57. Документы, удостоверяющие личность. ОГП, Заграничный паспорт, служебный паспорт, дипломатический паспорт, паспорт моряка.
58. Виды виз: деловая, частная виза, туристская виза, транзитная виза, рабочая виза, шенгенская виза.

Оценивание ответа студента на зачете

Характеристика ответа	***баллы***
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не	**«Минимальный уровень»(56-70 баллов)** Компетенции сформированы.	**«Средний уровень» (71-85 баллов)** Компетенции сформированы.	**«Высокий уровень»(86 -100 баллов)** Компетенци

сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	и сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
	Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; -	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи

непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнитель

			ной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

Примеры тестовых заданий (УК-4.1)

1. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты общего бланка?

+Наименование организации, эмблема организаций или товарный знак, наименование вида документа, ОГРН, ИНН/КПП, заголовок к тексту, адресат.

Наименование организации, код организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа.

Наименование организации, место для вида документа, код организации, дата, регистрационный номер, место составления.

2. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты конкретного вида документа? .

Государственный герб, код формы документа, наименование вида документа, регистрационный номер, дата документа, место составления.

+Наименование организации, эмблема или товарный знак, наименование вида документа, код организации, код формы документа, дата, регистрационный номер.

Наименование организации, наименование вида документа, код формы документа, место издания документа.

3. На каких документах проставляется реквизит «Отметка об исполнителе»? Какой вариант ее оформления вы считаете правильным?

Семенова Ирина Петровна 123-4567.

+И.П. Семенова 123-4567.

Семенова 123-4567.

Семенова И.П. 123-4567.

Примеры тестовых заданий (ПК-1.5)

1. Фундаментальная классификация тура:

+направление путешествия;

цель путешествия;

длительность путешествия.

2. Инициативные туроператоры - это операторы:

разрабатывающие туры в инициативном порядке;

+отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы;

на приеме.

3. Что относится к ресурсно-техническому обеспечению тура:

тип маршрута - линейный, радиальный, кольцевой;

+ объекты показа, транспорт, питание, размещение;

материальные возможности туриста, его способность использовать наиболее технически совершенные средства перевозки и коммуникации.

Примерные ситуационные задачи по дисциплине (для компетенции ПК-1.5)

Задача № 1.

Гражданка Комарова заключила договор с туристической фирмой «Мир путешествий» о поездке на восемь дней на побережье Таиланда. Тур был полностью ею оплачен. За несколько дней до предстоящего путешествия в эту страну на побережье Таиланда произошло стихийное бедствие — цунами. Гражданка Комарова обратилась в туристическую фирму с требованием о возврате уплаченной ею суммы. Туристическая фирма отказала Комаровой в удовлетворении ее требования.

Вопросы к задаче:

1.Правомерен ли отказ туристической фирмы в удовлетворении требования гражданки Комаровой?

2. Кто будет возмещать убытки, причиненные гражданке Комаровой?

Задача № 2

Гражданин Дряев обратился в туристическую фирму «Саквояж» с целью получения соответствующей услуги. Фирма предложила Дряеву несколько туров. Дряев ознакомился с предложенными турами и выбрал один из них. На следующий день Дряев заключил договор с туристической фирмой и внес плату по договору. За 2 дня до предстоящего тура в туристическую фирму «Саквояж» обратился гражданин Туаев с просьбой аннулировать подписанный Дряевым и фирмой договор об оказании туристических услуг. Туаев показал представителям фирмы документы о том, что он является попечителем гражданина Дряева, признанного судом ограниченно дееспособным.

Вопросы к задаче:

1.Имеются ли у туристической фирмы «Саквояж» основания для расторжения договора?

2. Имел ли право гражданин Дряев заключать договор об оказании туристических услуг?

3. Кто будет нести ответственность по указанной сделке?

Решение задачи –2 балла.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) нормативные документы:

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2.ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) http://www.consultant.ru/document/cons doc_LAW_216461/

3.ГОСТ Р 7.0.8.-2013 «Делопроизводство и архивное дело - Термины и определения» Утвержден постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 №65- http://www.consultant.ru/document/cons

4.ГОСТ Р6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Утвержден постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 №65-стhttp: http://www.consultant.ru/document/cons

б)основная литература

1.Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления : **учебник** / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. – Москва : Юнити, 2015. – 391 с. : табл., граф., ил., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=11503

в) дополнительная литература:

1. Гущина И. А. 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.: 60x90 1/16 (Переплѐт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-152-3 /библиотека СОГУ/
2. Еланцева, О.П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / О.П. Еланцева. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ФЛИНТА, 2014. – 313 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363580– Библиогр.: с. 293-298. – ISBN 978-5-9765-1551-2. – Текст : электронный.

г) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС "Университетская библиотека Online"http://www.biblioclub.ru
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) https://dvs.rsl.ru
3. Электронная библиотека «Консультант студента» http://www.studmedlib.ru/
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru http://elibrary.ru
5. База данных «ЭБС elibrary» http://elibrary.ru
6. Электронная библиотека «Юрайт» http://biblio-online.ru
7. Туристический портал: новости туризма// https://www.tourprom.ru
8. Туристический бизнес для профессионалов//https://tourbus.ru/
9. Российский союз туриндустрии//https://www.rostourunion.ru/

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Реестр программного обеспечения СОГУ

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
2.	Windows 10 Pro for Workstations	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
3.	Windows 8.1 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
4.	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
5.	Windows 8 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
6.	Windows 8 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
7.	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
8.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
9.	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
10.	Office Standard 2013	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
11.	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
12.	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
13.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)
14.	Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security	№17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.
15.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018 с ЗАО «Анти-Плагиат», продлена до 21 г
16.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)

17.	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно)
18.	«Галактика»	№31907480031 от 25.02.2018г.(бессрочно)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение:Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010**;**Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант;Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия.
Учебные аудитории для занятий семинарского (практического) типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс(проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional;OfficeStandard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kasperksy SecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.
Лаборатории - компьютерные классы: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7Professional;OfficeStandard 2016;WinRar; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».
Помещения для самостоятельной работы: **- компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет**: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional;OfficeStandard 2016; WinRar; MicrosoftVisio; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ