

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 11 от 25.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного
питания

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.18 Документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания относится к обязательной части образовательной программы.

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

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства | |
|---|---|---|---------------------------------------|---|
| | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | Для текущего контроля успеваемости | Для промежуточной аттестации |
| УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.2: Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.3: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | УК-4.2: Знать правила и этикет деловой переписки с партнерами и потребителями Уметь вести деловую переписку Владеть навыками составления и оформления деловой переписки УК-4.3: Знать технологию работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с использованием ПК Уметь осуществлять документирование и организацию работы с документами с использованием информационно-коммуникационных технологий Владеть приемами работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания на ПК | Практическое задание Собеседование | Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание Тест |
| ОПК-6: Способен применять законодательство Российской | ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно- правовую | ОПК-6.1: Знать требования ГОСТ Р 7.0.97–2016 “Система стандартов по информации, | Практическое задание Собеседование | Зачёт: Контрольные |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" Уметь оформлять документы организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97–2016 Владеть навыками оформления документов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97–2016 ОПК-6.3: Знать состав, назначение и правила оформления и работы с основными системами документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями Уметь вести документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями Владеть приемами документирования и работы с документами в соответствии с нормативными требованиями | | вопросы Практическое задание Тест |
|---|--|--|--|---|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | |
|--|--------------|
| | очная |
| Общая трудоемкость, з.е. | 3 |
| Часов по учебному плану | 108 |
| в том числе | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | |
| - занятия лекционного типа | 32 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 32 |
| - КСР | 1 |

| | |
|--------------------------|-------|
| самостоятельная работа | 43 |
| Промежуточная аттестация | 0 |
| | Зачёт |

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

| Наименование разделов и тем дисциплины | Всего (часы) | в том числе | | | |
|--|--------------|--|--|-------------|---|
| | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
| | | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы | Всего | |
| | 0 Ф 0 | 0 Ф 0 | 0 Ф 0 | 0 Ф 0 | 0 Ф 0 |
| Тема 1. Понятие документооборота, его задачи и принципы организации. Системы документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 10 | 4 | 2 | 6 | 4 |
| Тема 2. Документ и его основные функции. Общие требования к оформлению деловой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 16 | 4 | 6 | 10 | 6 |
| Тема 3. Система плановой и отчетной документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 10 | 2 | 2 | 4 | 6 |
| Тема 4. Система организационно-правовой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 14 | 4 | 4 | 8 | 6 |
| Тема 5. Система распорядительной документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 |
| Тема 6. Информационно-справочные документы | 17 | 4 | 6 | 10 | 7 |
| Тема 7. Система документации по персоналу организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 12 | 4 | 4 | 8 | 4 |
| Тема 8. Технологии работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания | 16 | 6 | 4 | 10 | 6 |
| Аттестация | 0 | | | | |
| КСР | 1 | | | | 1 |
| Итого | 108 | 32 | 32 | 65 | 43 |

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Понятие документооборота, его задачи и принципы организации. Системы документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Понятие и объем документооборота организации. Задачи и принципы организации документооборота современных предприятий. Основные операции документационного обеспечения управления, его роль в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Системы документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Основной состав организационно-правовой, плановой, распорядительной, справочно-информационной, финансово-

бухгалтерской, отчетной и других систем документации. Основные факторы, определяющие комплекс документов организации.

Тема 2. Документ и его основные функции. Общие требования к оформлению деловой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Документ: понятие, признаки классификации. Общие и специальные функции документа.

Реквизиты, составные части документа, формуляр, формуляр-образец документа.

Требования к оформлению документов в соответствии с ГОСТ Р 67.0.97–2016 “Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов”.

Бланки документов.

Тема 3. Система плановой и отчетной документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Состав и назначение плановой системы документации: планы, программы, проекты.

Состав и назначение отчетной системы документации: отчеты и справки отчетного характера.

Особенности оформления плановой и отчетной систем документации.

Тема 4. Система организационно-правовой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Содержание и назначение общей функции управления "организация деятельности" и ее выражение в разработке и утверждении комплекса организационно-правовой документации предприятия. Устав предприятия.

Структура, содержание и правила оформления инструкций, правил, положений и регламентов.

Тема 5. Система распорядительной документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Состав и назначение системы распорядительной документации.

Процедура издания распорядительных документов в условиях коллегиальности и единоначалия.

Определение, назначение, правила составления и оформления приказов, указаний и распоряжений.

Тема 6. Информационно-справочные документы

Основной состав справочно-информационной системы документации. Особенности составления и оформления справочно-информационных документов.

Правила оформления актов. Особенности оформления полных и кратких протоколов, справок по производственным вопросам и о подтверждении занимаемого места работы или размера заработной платы.

Особенности деловой переписки. Классификация писем, их язык и стиль, информативность и убедительность.

Тема 7. Система документации по персоналу организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Состав и назначение системы документации по личному составу. Схемы оформления кадровой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания. по вопросам приема, увольнения и перевода сотрудников. Особенности в составлении и оформлении приказов по личному составу, трудовых договоров.

Тема 8. Технологии работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Основные операции делопроизводства. Этапы организации работы с входящими, исходящими и внутренними документами. Электронный документооборот. Регистрация документов. Номенклатура дел предприятия. Формирование и оформление дел.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:
Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3450>.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1. Составьте акт проверки сохранности документов в гостинице на основании приказа директора. При проверке установлено, что дела формируются своевременно, однако заголовки дел не всегда соответствуют заголовкам, предусмотренным номенклатурой дел, то есть в ведении делопроизводства имеются недостатки. Напишите сопроводительное письмо для того, чтобы отправить акт в головной офис.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-6:

Задание 1. Оформите штатное расписание гостиницы на унифицированном бланке.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------------------|--|
| превосходно | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| отлично | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |
| очень хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера |
| хорошо | Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала |
| удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала |
| плохо | Задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала |

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-4:

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

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ОПК-6:

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)

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

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компет | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
|---------------------------------|-------|---------------------|-------------------|--------|--------------|---------|-------------|
| | | | | | | | |

| енций (индик атора достиж ения компет енций) | не зачтено | | зачтено | | | | |
|--|---|--|--|---|---|--|--|
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов | Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

| Оценка | | Уровень подготовки |
|---------|--------------------|--|
| зачтено | превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой |
| | отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично». |

| | | |
|-------------------|----------------------------|--|
| | очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо» |
| | хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо». |
| | удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно». |
| | плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. ГОСТ Р 7.0.97–2016. Его содержание, значение, область применения, статус. Состав и расположение реквизитов документов
2. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3. Основные документы, применяемые в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их структурных подразделений
4. Бланки документов: назначение и виды
5. Состав и назначение справочно-информационных документов
6. Виды писем. Составление служебных писем
7. Правила и этикет деловой переписки
8. Правила составления и оформления докладных и объяснительных записок
9. Правила составления и оформления справок

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-6

1. ГОСТ Р 7.0.97–2016. Его содержание, значение, область применения, статус. Состав и расположение реквизитов документов
2. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3. Основные документы, применяемые в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их структурных подразделений
4. Бланки документов: назначение и виды
5. Состав и назначение справочно-информационных документов
6. Виды писем. Составление служебных писем
7. Правила и этикет деловой переписки
8. Правила составления и оформления докладных и объяснительных записок
9. Правила составления и оформления справок

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | Уровень знаний от минимально допустимого и выше в объеме, соответствующем программе подготовки |
| не зачтено | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки или отказ от ответа |

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-4

Задание 1. Зарубежная организация (ОАЭ) пригласила компанию, в которой Вы работаете, на международную конференцию «Перспективы международного сотрудничества в гостеприимстве» (время проведения – 24-27 ноября 2025 года) – участие с докладом. Вы знаете, что в штате компании есть сотрудник, хорошо владеющий русским языком.

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

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-6

Задание 1. Составьте план командировок сотрудников на 2025 год. В этот план Вы должны включить следующее:

1. Директор – планируется командировка на всероссийскую конференцию «Знания. Технологии. Тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства в РФ», которая будет проходить в Казани 23-24 октября 2025 года

2. Заместитель директора по персоналу – планируется командировка на семинар «Практические навыки коучинга в индустрии гостеприимства», который будет проходить в г. Москва с 24 по 27 июня 2025 года.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--|
| зачтено | При выполнении задания решено более 50% поставленных задач, студент в целом раскрывает содержание основного материала |
| не зачтено | Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала |

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4

Тест 1. Дайте определение служебного письма:

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

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

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

Тест 2. В каком письме проставляется ссылка на номер и дату входящего документа:

Ответ 1 гарантийном

Ответ 2 сопроводительном

Ответ 3 письме-ответе

Ответ 4 на всех видах писем

5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-6

Тест 1. Номенклатура дел – это

Ответ 1 основные правила работы архивов

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

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

Тест 2. Регистрация – это

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

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

| Оценка | Критерии оценивания |
|------------|--------------------------------|
| зачтено | 56-100% правильных ответов |
| не зачтено | 55% и менее правильных ответов |

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 545 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16003-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=870988&idb=0>.
2. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 145 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14216-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".,

<https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847318&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 374 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16669-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871233&idb=0>.
2. Будник Р. А. Правовое регулирование электронного документооборота : учебное пособие / Р. А. Будник ; под редакцией М. А. Федотова. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 70 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17208-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=870955&idb=0>.
3. Павлова Р. С. Документационное обеспечение управления. Деловая переписка : учебное пособие для вузов / Павлова Р. С. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2023. - 152 с. - Книга из коллекции Лань - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-507-45869-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=882513&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела - <http://www.edou.ru/enc/>
2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
5. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Зыкова Татьяна Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.11.2024, протокол № 5.