

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 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, заочная

г. Нижний Новгород

2024 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 Тест	Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание
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 Тест	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
---	--	--	--	---------------------------------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	6

- КСР	1	1
самостоятельная работа	43	93
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 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	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	
Тема 1. Понятие документооборота, его задачи и принципы организации. Системы документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания	10	7	4	1	2		6	1	4	6	
Тема 2. Документ и его основные функции. Общие требования к оформлению деловой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания	16	18	4	1	6	1	10	2	6	16	
Тема 3. Система плановой и отчетной документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания	10	9	2		2	1	4	1	6	8	
Тема 4. Система организационно-правовой документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания	14	11	4		4	1	8	1	6	10	
Тема 5. Система распорядительной документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания	12	12	4	1	4	1	8	2	4	10	
Тема 6. Информационно-справочные документы	17	18	4		6	1	10	1	7	17	
Тема 7. Система документации по персоналу организаций сферы гостеприимства и общественного питания	12	11	4		4	1	8	1	4	10	
Тема 8. Технологии работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания	16	17	6	1	4		10	1	6	16	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	108	108	32	4	32	6	65	11	43	93	

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:

- электронный курс "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

5.1.5 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

5.1.6 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
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				

компет							
<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 отдельными 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».
	удовлетворитель	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена

	но	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

Оценка	Критерии оценивания
	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

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. Быкова Татьяна Александровна. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : Учебное пособие / Российский государственный гуманитарный университет. - 2-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 304 с. - Среднее профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-013913-5. - ISBN 978-5-16-106774-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=633407&idb=0>.
2. Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрядкина, 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>.
3. 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>.
4. 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 12.12.2023, протокол № 6.