

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
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

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

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2022 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Документооборот организаций индустрии гостеприимства и общественного питания» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б1.О.18) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	<i>Знать</i> правила и этикет деловой переписки с партнерами и потребителями <i>Уметь</i> вести деловую переписку <i>Владеть</i> навыками составления и оформления деловой переписки	Собеседование Тест Практическое задание
	УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	<i>Знать</i> технологию работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с использованием ПК <i>Уметь</i> осуществлять документирование и организацию работы с документами с использованием информационно-коммуникационных технологий <i>Владеть</i> приемами работы с документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания на ПК	Собеседование Тест Практическое задание

ОПК-6. Способен применять законодательст во Российской Федерации, а также нормы международног о права при осуществлении профессиональ ной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно- правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<i>Знать</i> требования ГОСТ Р 7.0.97–2016 “Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов” <i>Уметь</i> оформлять документы организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97–2016 <i>Владеть</i> навыками оформления документов в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97–2016	Собеседование Тест Практическое задание
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<i>Знать</i> состав, назначение и правила оформления и работы с основными системами документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями <i>Уметь</i> вести документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями <i>Владеть</i> приемами документирования и работы с документами в соответствии с нормативными требованиями	Собеседование Тест Практическое задание

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	65	11
- занятия лекционного типа	32	4
- занятия семинарского типа	32	6
- КСР	1	1
самостоятельная работа	43	93
Промежуточная аттестация – зачет		4

3.2. Содержание дисциплины

[illegible]

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

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

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 12 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: разработка бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов;

- компетенции ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов включает:

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

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

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

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

Изучение понятийного аппарата дисциплины

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

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход

вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

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

Работа над основной и дополнительной литературой

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

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

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

Самоподготовка к практическим занятиям

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

Для достижения этой цели необходимо:

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

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

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

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету.

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

Промежуточной формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является зачет.

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

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

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

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

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3450>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

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

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

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

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

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

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

Шкала оценки при промежуточной аттестации

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

		компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

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

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

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

$$З = O_1 + O_2, \text{ где}$$

З – оценка «зачтено»,

O_1 – положительная оценка в результате тестирования,

O_2 – положительная оценка в результате выполнения практических заданий, кейсов

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

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

5.2.1 Контрольные вопросы

<i>Вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
1. Роль документов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	УК-4, ОПК-6
2. Понятие и виды документов	УК-4, ОПК-6
3. Классификация документов	УК-4, ОПК-6
4. Локальные нормативные документы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	УК-4, ОПК-6
5. ГОСТ Р 7.0.97–2016. Его содержание, значение, область применения, статус. Состав и расположение реквизитов документов	УК-4, ОПК-6
6. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	УК-4, ОПК-6
7. Основные документы, применяемые в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их структурных подразделений	УК-4, ОПК-6
8. Бланки документов: назначение и виды	УК-4, ОПК-6
9. Основные системы документации организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их назначение и содержание	УК-4, ОПК-6
10. Состав и назначение организационно-правовых документов	УК-4, ОПК-6
11. Должностные инструкции работников организаций сферы	УК-4, ОПК-6

гостеприимства и общественного питания: правила оформления и основные разделы документа	
12. Виды писем. Составление служебных писем	УК-4, ОПК-6
13. Правила и этикет деловой переписки	УК-4, ОПК-6
14. Правила составления и оформления докладных и объяснительных записок	УК-4, ОПК-6
15. Правила составления и оформления справок	УК-4, ОПК-6
16. Состав и назначение справочно-информационных документов	УК-4, ОПК-6
17. Состав и назначение распорядительных документов.	УК-4, ОПК-6
18. Характеристика важнейших кадровых документов. Требования к оформлению документации по личному составу	УК-4, ОПК-6
19. Организация документооборота: основные операции	УК-4, ОПК-6
20. Понятие документопоток. Правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами организаций сферы гостеприимства и общественного питания	УК-4, ОПК-6
21. Организация работы с документами в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	УК-4, ОПК-6

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

Тест 1. Дайте определение служебного письма:

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

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

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

Тест 2. Автором делового письма является:

Ответ 1 организация, фирма, от имени которой посылается письмо

Ответ 2 должностное лицо, которое подписывает письмо

Ответ 3 исполнитель, который готовит текст письма

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

Ответ 1 гарантийном

Ответ 2 сопроводительном

Ответ 3 письме-ответе

Ответ 4 на всех видах писем

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «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

Тест 3. Какие документы в гостиничной организации подлежат регистрации?

Ответ 1 входящие и исходящие;

Ответ 2 входящие, исходящие и внутренние;

Ответ 3 учетно-статистические;

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

Критерии оценки тестов

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

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

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

Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-6»

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

1. Директор – планируется командировка на всероссийскую конференцию «Знания. Технологии. Тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства в РФ», которая будет проходить в Казани 23-24 октября 2020 года
2. Заместитель директора по персоналу – планируется командировка на семинар «Практические навыки коучинга в индустрии гостеприимства», который будет проходить в г. Москва с 24 по 27 июня 2020 года.

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

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы,

	показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
Плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

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

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

Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «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

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

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

	учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
Плохо	необходима дополнительная подготовка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Зыкова Т.В. Электронный курс «Документооборот организаций сферы гостеприимства и общественного питания», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3450>

2. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020.— 304 с. (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/107815>

3. Кольшикина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшикина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452463>

б) дополнительная литература

1. Кирсанова, М. В. Современное делопроизводство : учебное пособие / М.В. Кирсанова. — 4-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 312 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/590268>

2. Электронный документооборот и обеспечение безопасности стандартными средствами WINDOWS : учебное пособие / Л.М. Евдокимова, В.В. Корябкин, А.Н. Пылькин, О.Г. Швечкова. - Москва : КУРС, 2019. - 296 с. // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1001864>

3. Булат, Р. Е. Документационное обеспечение управления персоналом : учебное пособие / Р. Е. Булат. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 234 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007087>

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

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

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела - <http://www.edou.ru/enc/>

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru

3. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru

4. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

5. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru

6. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

7. MSWindows 7

8. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный

9. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

10. Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

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

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор:

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

Т.В. Зыкова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт-НН
Торгово-промышленной палаты
Нижегородской области,
руководитель Центра по классификации
средств размещения

Н.А. Барина

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма
д.э.н., профессор

М.В. Ефремова