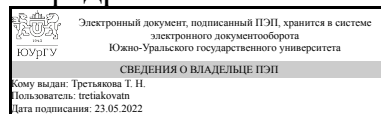


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



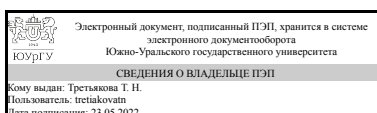
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.05 Документооборот в индустрии гостеприимства  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
профиль подготовки Гостиничная деятельность  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

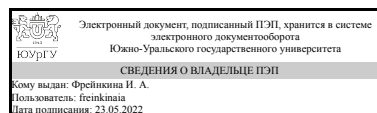
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доцент



И. А. Фрейнкина

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Документооборот в индустрии гостеприимства» является изучение формуляров документов, систем документации, комплексов документов, организации документирования делопроизводства, составляющих основу информационных процессов в индустрии гостеприимства. Задачи дисциплины формулируются в соответствии со структурой дисциплины, включающей два раздела: основы делопроизводства и специфика документооборота средств размещения

## Краткое содержание дисциплины

Основы делопроизводства. Специфика документооборота средств размещения

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями Умеет: создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов Имеет практический опыт: создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства Умеет: разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ПК-2 способен разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знает: основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих документооборот в индустрии гостеприимства Умеет: эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий

	индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: поиска и обработки информации, выполнения профессиональных действий по документообороту на гостиничном предприятии на основе профессиональных программных продуктов
--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Правоведение, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Политология, Социально-экономическая география современного мира, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Экономика в туризме и гостиничном бизнесе, Иностранный язык, Деловой иностранный язык, Организация предпринимательской деятельности, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Практикум по виду профессиональной деятельности, Менеджмент, Организация культурно-досуговой деятельности, Визово-регистрационное обеспечение в туризме, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Инновации в гостиничном сервисе, Курортно-рекреационные ресурсы, Русский язык и культура речи, Речевая коммуникация, Иностранный язык (второй), Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Социология, Реклама в туризме и гостиничном сервисе, Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации, Туристские формальности, Основы исследовательской деятельности, Концепции современного естествознания, Экономика, Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр), Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Реклама в туризме и гостиничном сервисе	<p>Знает: понятие и сущность рекламных технологий по разработке и представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, теоретические основы рекламных кампаний по интернет продвижению гостиничного продукта Умеет: разрабатывать рекламную стратегию по продвижению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, использовать рекламные средства как маркетинговые инструменты по интернет продвижению гостиничного продукта Имеет практический опыт: разработки рекламных материалов по разработке и представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, проведения маркетинговых исследований в гостиничном сервисе в условиях интернет технологий</p>
Инновации в гостиничном сервисе	<p>Знает: подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений, основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания, технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения Умеет: изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты, организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе, создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики, адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия Имеет практический опыт: исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах, выявления потребностей потребителя, приемами</p>

	обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания, организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня
Правоведение	<p>Знает: антикоррупционное законодательство, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ</p> <p>Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупционному поведению, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности</p>
Организация предпринимательской деятельности	<p>Знает: теоретические основы бизнес-планирования и этапы проектирования объектов профессиональной деятельности, методы организации предпринимательской деятельности при формировании и продвижении гостиничного продукта, технологии продаж, основы организации предпринимательской деятельности</p> <p>Умеет: применять эффективные методы и технологии проектирования объектов профессиональной деятельности, соответствующей запросам потребителей, применять технологии предпринимательской деятельности при формировании, продвижении гостиничного продукта с учетом специфики</p>

	<p>региона, систематизировать и определять факторы предпринимательской деятельности Имеет практический опыт: организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля объектов профессиональной деятельности, организации предпринимательской деятельности для развития гостиничной инфраструктуры, использования приемов и методов оценки предпринимательской деятельности</p>
Речевая коммуникация	<p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации , особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p>
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	<p>Знает: виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах, виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы Умеет: характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах, проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы Имеет практический опыт: квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов, анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы</p>
Практикум по виду профессиональной деятельности	<p>Знает: сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма, объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице, алгоритм проведения экспертизы по</p>

	<p>подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Умеет: осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач, выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия, проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ Имеет практический опыт: существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития, использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения, проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ</p>
Экономика в туризме и гостиничном бизнесе	<p>Знает: методику планирования и анализа туристской и гостиничной деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, виды экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства Умеет: осуществлять основные операции финансовой деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, выбирать виды экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: использования приемов и методов экономического анализа для оценки финансово-хозяйственной деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, расчета экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства</p>
Курортно-рекреационные ресурсы	<p>Знает: понятие, сущность, классификацию,</p>

	<p>специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг</p> <p>Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами</p> <p>Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека</p>
Основы исследовательской деятельности	<p>Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы</p> <p>Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях</p> <p>Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии</p>
Русский язык и культура речи	<p>Знает: структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику русского языка</p> <p>Умеет: формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики русского языка</p> <p>Имеет практический опыт: профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации</p>
Политология	<p>Знает: основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли, основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики</p> <p>Умеет: ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе, проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства</p>



	ресурсов Имеет практический опыт: определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности, формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости
Социально-экономическая география современного мира	Знает: закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений, классификации стран современного мира Умеет: определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода, анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира Имеет практический опыт: работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности, общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений
Иностранный язык (второй)	Знает: грамматику и лексику второго иностранного языка Умеет: использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере
Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах	Знает: виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов Умеет: проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов Имеет практический опыт: проектирования организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства	Знает: особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету, исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях

	<p>межкультурной коммуникации, международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету, самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах, самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования Имеет практический опыт: построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства, использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах, применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета</p>
Туристские формальности	<p>Знает: национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме, понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей Умеет: работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов Имеет практический опыт: оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу, ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности</p>
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	<p>Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Умеет:</p>

	<p>применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями</p>
Организация культурно-досуговой деятельности	<p>Знает: сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности Умеет: взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности Имеет практический опыт: организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности</p>
Иностранный язык	<p>Знает: основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля</p>

	<p>овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации</p>
Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации	<p>Знает: лексико-грамматический материал по специальности, необходимый для профессионального общения; особенности различных видов речевой деятельности и форм речи; источники профессиональной информации на иностранном языке Умеет: вести беседу (диалог, дискуссию, переговоры) деловой-профессиональной направленности на иностранном языке; работать с источниками релевантной информации на иностранном языке Имеет практический опыт: аргументированного изложения собственной точки зрения на иностранном языке; применения навыков, владения умениями и стратегиями для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке, навыками публичной речи, ведения дискуссии на иностранном языке</p>
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	<p>Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта</p>
Деловой иностранный язык	<p>Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные</p>

	<p>параметры языка конкретной специальности в деловом общении Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий</p>
Визово-регистрационное обеспечение в туризме	<p>Знает: виды и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов, понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов, ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
Социология	<p>Знает: методы и технологии социологических исследований, понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации Умеет: работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг, проводить социологические исследования рынка туристских услуг Имеет практический опыт: использования социологических методов в профессиональной деятельности, проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг</p>
Менеджмент	<p>Знает: основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов</p>

	<p>образования и личностных характеристик Умеет: организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства, принятия решений в профессиональной деятельности</p>
Экономика	<p>Знает: закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин Умеет: анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы Имеет практический опыт: принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей</p>
Концепции современного естествознания	<p>Знает: основные законы и специфику современного естествознания, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными</p>

	<p>процессами в природе и обществе Умеет: обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации, применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели Имеет практический опыт: использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии, проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства</p>
<p>Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр)</p>	<p>Знает: нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта, запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги, структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия Умеет: проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия, разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов, обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия Имеет практический опыт: проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного</p>

	<p>предприятия, разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии, продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю</p>
<p>Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)</p>	<p>Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на</p>



	основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 44,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	40	40
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	27,75	27,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Написание реферата	9	9
Подготовка к практическим занятиям	9,75	9.75
Подготовка к зачету	9	9
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы делопроизводства	28	16	12	0
2	Специфика документооборота средств размещения	12	8	4	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Государственная система документационного обеспечения управления. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-	4

		распорядительных) документов	
2	1	Требования к оформлению деловых писем	2
3	1	Документирование организационно-распорядительной деятельности	2
4	1	Документирование информационно-справочных документов	2
5	1	Требования к оформлению документов по личному составу	2
6	1	Организация работы с документами	2
7	1	Порядок хранения документов в архиве	2
8	2	Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия индустрии гостеприимства	2
9	2	Виды деятельности работников по документационному обеспечению управления в средствах размещения	2
10	2	Документы, составляемые службой приема и размещения	2
11	2	Организационно-правовое обеспечение деятельности сотрудников гостиницы	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	1 Изучить материал для самостоятельного изучения (Практикум по дисциплине 2 Составить бланки приказа, делового письма 3 Найти ошибки в документах согласно ГОСТ Р 7.0-97-2016	2
2	1	1. Составить деловое письмо, применив угловое расположение реквизитов 2. Составить деловое письмо, применив продольное расположение реквизитов	2
3	1	1 Составить приказ по основной деятельности 2 Составить распоряжение	2
4	1	1. Составить резюме 2. Составить заявление о приеме на работу 3. Составить приказ о приеме на работу 4. Составить автобиографию	2
5	1	1 Составить протокол 2 Составить докладную записку	2
6	1	Деловая игра 1 Каждому студенту придумать наименование фирмы и вид деятельности 2 Составить деловое письмо 3 Зарегистрировать деловое письмо в журнале исходящей документации 4 Студент, получивший деловое письмо должен зарегистрировать его в журнале входящей документации и сделать отметку о поступлении документа в организацию 5 Студент, получивший письмо, должен написать ответ на деловое письмо Студенту, получившему ответ на деловое письмо, зарегистрировать его в журнале входящей документации и сделать отметку об исполнении документа	2
7	2	Составить документы, оформляемые службой приема и размещения: анкета гостя, карта гостя, счет, акт о порче имущества, журнал регистрации иностранных граждан	2
8	2	Составить должностную инструкцию одного из работников гостиницы (по вариантам)	2

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов

Написание реферата	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/64066">https://e.lanbook.com/book/64066</a> (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	8	9
Подготовка к практическим занятиям	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/64066">https://e.lanbook.com/book/64066</a> (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	8	9,75
Подготовка к зачету	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/64066">https://e.lanbook.com/book/64066</a> (дата обращения: 08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	8	9

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се- местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи- тыва- ется в ПА
1	8	Текущий контроль	Составление бланков документов	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2	зачет

						балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	
2	8	Текущий контроль	Составление деловых писем	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
3	8	Текущий контроль	Составление приказа по основной деятельности, распоряжения	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
4	8	Текущий контроль	Составление протокола и докладной записки	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
5	8	Текущий контроль	Составление документов по личному составу	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей	зачет

						в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	
6	8	Текущий контроль	Деловая игра (регистрация документов)	1	5	5 баллов : выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
7	8	Текущий контроль	1. Составить документы, оформляемые службой приема и размещения: анкета гостя, карта гостя, счет, акт о порче имущества, журнал регистрации иностранных граждан	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
8	8	Текущий контроль	Составить должностную инструкцию одного из работников гостиницы (по вариантам)	1	5	5 баллов: выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил материал курса, свободно справляется с составлением документа, формуляр документа составлен верно 4 балла: выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно, не допуская существенных неточностей в составлении документа 3 балла: выставляется обучающемуся, если он составляет правильно текст документа, но формуляр документа нарушен 2 балла; представленный проект оформления документа не соответствует требованиям.	зачет
9	8	Текущий контроль	Написание реферата	1	8	1.Новизна реферированного текста Макс. - 2 балла - актуальность проблемы и темы; - новизна и	зачет

					<p>самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</p> <p>2. Степень раскрытия - соответствие плана теме реферата; сущности проблемы Макс. - 3 балла - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</p> <p>3. Обоснованность выбора источников Макс. - 2 балла - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</p> <p>4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 1,5 балла - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.</p> <p>5. Грамотность Макс. – 1,5 балла - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.</p> <p>Оценивание реферата Реферат оценивается по 10 балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом: • 8,6 – 10 баллов – «отлично»; • 7,0 – 7,5 баллов – «хорошо»; • 5,1 – 6,9 баллов – «удовлетворительно»; • мене 5,1 балла – «неудовлетворительно». Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.</p>		
10	8	Промежуточная аттестация	Итоговое тестирование	-	100	<p>На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и</p>	зачет

					промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	
--	--	--	--	--	---	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 % не зачтено: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-2	Знает: стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями	+				++					++
УК-2	Умеет: создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов	+				+					
УК-2	Имеет практический опыт: создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии									+	
УК-4	Знает: основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства		+++				+			+++	
УК-4	Умеет: разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания		+++							+	
УК-4	Имеет практический опыт: оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами		+++				+		+		

ПК-2	Знает: основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих документооборот в индустрии гостеприимства								+	++
ПК-2	Умеет: эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий индустрии гостеприимства	+							+	
ПК-2	Имеет практический опыт: поиска и обработки информации, выполнения профессиональных действий по документообороту на гостиничном предприятии на основе профессиональных программных продуктов	+							+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Пшенко, А. В. Делопроизводство [Текст] А. В. Пшенко, Л. А. Доронина. - М.: Юрайт, 2004. - 181 с.

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

#### в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туристической индустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий туристической индустрии [Текст] учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело" И. А. Фрейнкина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Тимофеева, Е. С. Документационное обеспечение управления социально-культурным туризмом: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Е. С. Тимофеева. — ИЗО СПбУТУиЭ, 2009. — 175 с. — ISBN 978-5-94048-026-6. — Текст : электронный. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/63809">https://e.lanbook.com/book/63809</a> (08.02.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.



2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Митрофанов, С. В. Делопроизводство в гостинице : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — СПб : ИЭО СПбУТУиЭ, 2013. — 113 с. — ISBN 978-5-94047-524-8. — Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/108.02.2020">https://e.lanbook.com/book/108.02.2020</a> ). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронный каталог ЮУрГУ	Фрейнкина, И. А. Документационное обеспечение управления предприятий учеб. пособие по направлениям 100400.62 Туризм" и 101100.62 "Гостиничное дело". — Челябинск : Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Туризм и соц.-культур. сервис ; ЮУрГУ. - Челябинск : ЮУрГУ, 2013. - 202, [1] с. электрон. версия <a href="https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&amp;key=000512971?base=SUSU_METHOD1">https://lib.susu.ru/ftd?base=SUSU_METHOD1&amp;key=000512971?base=SUSU_METHOD1</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2020)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24