

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татiana Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 13:33:44

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Делопроизводство в туризме

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
/специальность	
Направленность (профиль)	Международный туризм
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021 год
Изучается в 4 семестре	

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Делопроизводство в туризме» для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм.

Цель изучения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знания об основных понятиях в области делопроизводства в туризме об основных видах и делопроизводства, содержания и особенностях их формирования, сущности и их специфики.

Задачи освоения дисциплины:

- формирование целей разработки делопроизводства;
- оперативное и стратегическое прогнозирование успешности туристских брендов на сервисном рынке на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне;
- совершенствование процессов разработки и реализации туристских брендовых продуктов продвижения дестинации, отвечающих требованиям потребителей, оценка экономической эффективности туристских брендовых продуктов продвижения дестинации;
- выявление и оценка инновационно-технологических рисков процессов реализации туристских брендовых продуктов продвижения дестинации;
- организационно-управленческая маркетинговая деятельность в области проектирования и реализации туристских брендовых продуктов продвижения дестинации;
- организация и управление процессами формирования и реализации туристских брендовых продуктов продвижения дестинации, отвечающих требованиям потребителей, работой коллектива предприятия туристской индустрии.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Делопроизводство в туризме» относится к обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплинам базового Блока Б1.О.21 подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Ее освоение происходит в 4 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Делопроизводство в туризме» опирается на базовые знания, полученные по дисциплинам: Реклама в туризме, Устойчивое развитие туризма, Исследовательская практика, Технология продаж в международном туризме

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Делопроизводство в туризме» закладывает основу знаний, служащих прочной информационной базой для прохождения проектно-технологической практики.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - анализ передового российского и зарубежного опыта по	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной

<p>разработке и внедрению инновационных технологий в туристской индустрии;</p> <ul style="list-style-type: none"> - потребность и возможность применения инноваций в туристской индустрии региона; - основные задачи и направления деятельности по разработке и внедрению инновационных технологий в туристском бизнесе. 	<p>и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить анализ передового российского и зарубежного опыта по разработке и внедрению инновационных технологий в туристской индустрии; - оценивать потребность и возможность применения инноваций в туристской индустрии региона; - определять основные задачи и направления деятельности по разработке и внедрению инновационных технологий в туристском бизнесе. 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа передового российского и зарубежного опыта по разработке и внедрению инновационных технологий в туристской индустрии; - навыками оценки потребностей и возможностей применения инноваций в туристской индустрии региона; - навыками определения основных задач и направления деятельности по разработке и внедрению инновационных технологий в туристском бизнесе. 	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области - соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении нормативными требованиями. туристских услуг - обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями 	<p>ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области - соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении нормативными требованиями. туристских услуг - обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области - соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении нормативными требованиями. туристских услуг - обеспечивает документооборот в соответствии с 	

нормативными требованиями	
---------------------------	--

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Делопроизводство в туризме
Направление подготовки	43.03.02 «Туризм»
Профиль подготовки	Международный туризм
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный/текущий)	Вид Контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
УК-4 ОПК 6	1-5	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	1-5	Контрольная работа	текущий	письменный	Вопросы к контрольным работам
	1-5	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой ТиГД
И.В. Огаркова _____
«__» _____ 20__ г.

**Вопросы для собеседования
по дисциплине «Делопроизводство в туризме»
Базовый уровень**

Тема 1. Основные требования к составлению документов. Основные требования к оформлению документов.

1. Интернациональные свойства официально-деловой речи.
2. Стандартизация и унификация управленческих документов.

Тема 2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления туристическими предприятиями.

3. Документоориентированные информационные системы (DIS-системы) - основа документационного обеспечения управления.
4. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях.

Тема 3. Управленческие структуры в туристическом бизнесе.

5. Организационная структура управления туристическим предприятием.
6. Типы организационных структур туристических предприятий.

Тема 4. Документооборот в туристическом бизнесе и его особенности, организация делопроизводства.

7. Особенности российского делопроизводства
8. Система автоматизации делопроизводства и документооборота.

Тема 5. Систематизация документов. Обработка исходящих и внутренних документов.

9. Экспертиза ценности документов.
10. Дела временного срока хранения.

Повышенный уровень

Тема 1. Основные требования к составлению документов. Основные требования к оформлению документов.

1. Правила оформления документов. Формат документа.

Тема 2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления туристическими предприятиями.

2. Автоматизация ДОУ.

Тема 3. Управленческие структуры в туристическом бизнесе.

3. Продуктовый тип организационной структуры управления.

Тема 4. Документооборот в туристическом бизнесе и его особенности, организация делопроизводства.

4. Справочно-информационные (справочно-правовые) системы.

Тема 5. Систематизация документов. Обработка исходящих и внутренних документов.

5. Работа с внутренними документами на туристическом предприятии.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающе знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
Структура собеседования позволяет проверить сформированность ОПК-3, ОПК-4.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями, раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, грамотность, последовательность и рациональность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Я.В. Черных
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ТиГД

И.В. Огаркова _____

«__» _____ 20__ г.

**Комплект заданий для контрольной работы
по дисциплине «Делопроизводство в туризме»**

Вариант 1

*Базовый
уровень*

Задание 1 Исполнительное делопроизводство XIX-начала XX в.

*Повышенный
уровень*

Задание 2 Оформление договора с авиакомпанией.

Вариант 2

*Базовый
уровень*

Задание 1 Корреспонденция, связанная с проведением совещаний, конференций, презентаций, выставок.

*Повышенный
уровень*

Задание 2 Заключение договоров с поставщиками услуг.

Вариант 3

*Базовый
уровень*

Задание 1 Составление и оформление трудовых договоров, контрактов, трудовых соглашений.

*Повышенный
уровень*

Задание 2 Туристская документация.

Вариант 4

*Базовый
уровень*

Задание 1 Язык и культура деловой переписки.

*Повышенный
уровень*

Задание 2 Туристская путевка формы ТУР-1.

Вариант 5

*Базовый
уровень*

Задание 1 Структура деловых писем (части делового письма, их расположение). Классификация деловых писем.

*Повышенный
уровень*

Задание 2 Документирование разработки туристского маршрута.

Вариант 6

*Базовый
уровень*

Задание 1 Систематизация документов.

Повышенный уровень Задание 2 Страховой полис в туризме: виды, содержание, оформление.

Вариант 7

Базовый уровень

Задание 1 Номенклатуры дел.

Повышенный уровень

Задание 2 Страхование в туризме. Формы страхования.

Вариант 8

Базовый уровень

Задание 1 Документы, исполнение которых подлежит обязательному контролю.

Повышенный уровень

Задание 2 Лицензирование туристической деятельности.

Вариант 9

Базовый уровень

Задание 1 Обработка исходящих и внутренних документов.

Повышенный уровень

Задание 2 Сертификация туристической деятельности.

Вариант 10

Базовый уровень

Задание 1 Порядок приема и оформления входящей корреспонденции.

Повышенный уровень

Задание 2 Действующий Государственный стандарт Российской Федерации на туристские услуги.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающе знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл,

выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
Структура собеседования позволяет проверить сформированность ОПК-3, ОПК-4.

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями, раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, грамотность, последовательность и рациональность изложения материала.

Оценочный лист

№	Ф.И.О.	Уровень владения материалом	Правильность речи	Логичность	Полнота ответа	Оценка
1.						

Составитель _____ Я.В. Черных
(подпись)

« __ » _____ 20__ г.