


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ


Т.В. Пошгарева
«28» октября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2019

Разработана
Ст. преподаватель
_____ О.Е. Евсеева

Согласована
Зав. кафедрой ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой ИЯТ
_____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
«28» октября 2020 г.
протокол № 2
председатель УМК
_____ Т.В. Пошгарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины.....	3
2. Место дисциплины в структуре ООП.....	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
5. Содержание и структура дисциплины.....	4
5.1. Содержание дисциплины.....	4
5.2. Структура дисциплины.....	5
5.3. Занятия семинарского типа.....	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа).....	7
5.5. Самостоятельная работа.....	7
6. Образовательные технологии.....	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	8
8.1. Основная литература.....	8
8.2. Дополнительная литература.....	9
8.3. Программное обеспечение.....	9
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационные справочные системы.....	9
8.6. Интернет-ресурсы.....	9
8.7. Методические указания и материалы по видам занятий.....	9
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	19
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья.....	19
Приложение.....	21

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» являются формирование у студентов системы знаний и умений работы с документами, необходимых для эффективного управления предприятием сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б27 «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» входит в обязательную часть Блок 1 Дисциплин (модулей)

Перечень предшествующих и последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, нормируемые данной учебной дисциплиной:

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Маркетинг в сервисе	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Менеджмент в сервисе	Производственная практика (Сервисная)
	Производственная практика (Организационно-управленческая)
	Производственная практика (Преддипломная)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает , как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
	Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов		Триместры	
	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
			4	5
Контактная работа (всего)	30	12,3	30	12,3
в том числе:				
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	4	10	4
из них				

– лекции	10	4	10	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	8	20	8
из них				
– семинары (С)				
– практические занятия (ПР)	20	8	20	8
– лабораторные работы (ЛР)				
3) групповые консультации				
4) индивидуальная работа				
5) промежуточная аттестация		0,3		0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	78	95,7	78	95,7
в том числе:				
Курсовой проект (работа)				
Расчетно-графические работы				
Контрольная работа				
Реферат	20	20	20	20
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	58	68	58	68
Подготовка к аттестации		3,7		3,7
Общий объем, час	108	108	108	108
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет	зачет	зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности	Понятие документационного обеспечения управления. Организационное построение службы делопроизводства. Задачи и функции службы ДОУ. Регламентация службы ДОУ. Законодательное регулирование делопроизводства. Основные функции управления сервисной деятельностью.
2	Документирование управленческой деятельности	Понятие и значение документа в управленческой деятельности. Состав управленческих документов. Общегосударственные нормативные и методические документы. Требования к тексту документа. Элементы текста документа. Форматы бумаги и поля. Реквизит документа. Формуляр-образец. Бланк документа. Порядок адресования. Согласование, подписание и утверждения документа. Отметка на документе.
3	Организация работы с документами	Понятие «документооборот», его анализ и основные этапы. Прием и первичная обработка документов. Распределение поступивших документов и регистрация документов. Контроль исполнения документов. Информационно-

		справочная работа и отправка документов. Понятие номенклатуры дел, ее назначение и порядок составления. Формирование и оформление дел. Хранение дел.
4	Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов	Распорядительные документы (постановления, решения, распоряжения, приказы). Акт, порядок его оформления. Служебные записки. Протокол. Справка.
5	Документы, регламентирующие деятельность организации	Устав и локальные нормативные акты. Положение. Инструкции.
6	Документация по личному составу	Классификация документов по личному составу, их учет и хранение. Документирование приема на работу. Трудовой договор. Приказы по личному составу и трудовая книжка. Документационное обеспечение перевода, поощрений и взысканий. Оформление отпусков. Документирование командирования работника и оформление увольнения. Личная карточка и личное дело.
7	Документация по договорно-правовым отношениям экономической деятельности	Порядок составления контракта. Правила и формы коммерческой переписки с деловыми партнерами. Служебные письма: классификация, структура, стандартные фразы и выражения. Телеграмма, телефонограмма, факс.

5.2. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности	16			2			10
2	Документирование управленческой деятельности	16	2		4			12
3	Организация работы с документами	16	2		2			12
4	Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов	16	2		4			12
5	Документы, регламентирующие деятельность организации	16	2		4			12
6	Документация по личному составу	14	2		2			10
7	Документация по договорно-правовым отношениям экономической деятельности	14			2			10
	Общий объем	108	10		20			78

для студентов заочной формы обучения

№ раздела	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...

(темы)							
1	Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности	14					10
2	Документирование управленческой деятельности	14			2		12
3	Организация работы с документами	16	2		2		14
4	Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов	16	2		2		14
5	Документы, регламентирующие деятельность организации	16			2		14
6	Документация по личному составу	14					14
7	Документация по договорно-правовым отношениям экономической деятельности	14					14
8	Аттестация	4					
	Общий объем	108	4		8		92

5.3. Занятия семинарского типа для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности	2
2	2	ПР	Документирование управленческой деятельности	4
3	3	ПР	Организация работы с документами	2
4	4	ПР	Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов	4
5	5	ПР	Документы, регламентирующие деятельность организации	4
6	6	ПР	Документация по личному составу	2
7	7	ПР	Документация по договорно-правовым отношениям экономической деятельности	2

для заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	2	ПР	Документирование управленческой деятельности	2
2	3	ПР	Организация работы с документами	2
3	4	ПР	Требования по подготовке распорядительных и информационно-справочных документов	2
4	5	ПР	Документы, регламентирующие деятельность организации	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Примерная тематика рефератов:

1. Нормативно – правовые акты в сфере туристского бизнеса.

2. Нормативно – правовые акты в гостиничной индустрии.
3. Нормативно – правовые акты в ресторанном бизнесе.
4. Документация по обеспечению и подтверждению качества услуг туристского предприятия.
5. Документация по обеспечению и подтверждению качества услуг гостиничного предприятия.
6. Документация по обеспечению и подтверждению качества услуг предприятия питания.
7. Разработка должностной инструкции менеджера туристского предприятия.
8. Разработка должностной инструкции менеджера гостиничного предприятия.
9. Разработка должностной инструкции менеджера предприятия питания.
10. Разработка договора об организации перевозок туристов.
11. Столбцовое (приказное) делопроизводство.
12. Коллежское делопроизводство.
13. Исполнительное делопроизводство.
14. Российские технологии делопроизводства в XX веке.
15. Особенности оформления деловых писем в англоязычных странах.
16. Специфика деловой корреспонденции на французском языке.
17. Особенности оформления писем на немецком языке.
18. Сущность и особенности конфиденциального делопроизводства.
19. Определение состава конфиденциальных документов.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Вид самостоятельной работы	Количество часов	
		очная	заочная
1	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	10	10
2	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	12	12
3	Работа с научными источниками	12	14
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	12	14
5	Собеседование по результатам анализа научных источников	12	14
6	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	10	14
7	Собеседование по результатам анализа научных источников	10	14

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

- сбор, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов учебной деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных библиотечных ресурсов и баз данных;
- использование электронной почты, социальных сетей для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем, консультаций.

Интерактивные и активные образовательные технологии

Очная форма обучения

№ темы	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
1	ПР	Презентации	2
2	ПР	Презентации	4
3	ПР	Презентации	2
4	ПР	Презентации	4
5	ПР	Презентации	4
6	ПР	Презентации	2
7	ПР	Презентации	2

Заочная форма обучения

№ темы	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов
2	ПР	Презентации	2
3	ПР	Презентации	2
4	ПР	Презентации	2
5	ПР	Презентации	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
2	ПР	Разработка управленческой документации	4	2
3	ПР	Разработка номенклатуры дел. Формирование, оформление и хранение дел	2	3
4	ПР	Разработка распорядительных документов	2	1
4	ПР	Разработка информационно-справочных документов	2	1
5	ПР	Разработка документов, регламентирующих деятельность организации (локальные нормативные акты, положения, инструкции)	4	2
6	ПР	Разработка документов по личному составу (трудовой договор, трудовая книжка и др.)	2	-
7	ПР	Разработка документации по договорно-правовым отношениям экономической деятельности (контракт, деловая переписка)	2	-

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 . Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб.

и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449769>

2. Шувалова, Н. Н. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12358-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451066>

8.2. Дополнительная литература

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 520 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4000-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426321>

2. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04568-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450483>

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

8.4. Профессиональные базы данных

1. <http://file.prohotel.ru/> - База документов и нормативных актов для гостиницы
2. <https://clubtk.ru/osnovy-deloizvodstva-i-dokumentoborota-dlya-novichkov> - База данных по делопроизводству и документообороту

8.5. Информационные справочные системы

1. <http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

8.6. Интернет-ресурсы

1. www.aup.ru - Административно-управленческий портал

8.7. Методические указания и материалы по видам занятий

Методические указания по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта

лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного

списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускает и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к

записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Одной из важных форм самостоятельной работы является подготовка к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующей технологии:

1. внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия, определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
2. найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
3. после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы для самопроверки;
4. продумать свое понимание сложившейся ситуации в изучаемой сфере, пути и способы решения проблемных вопросов;

5. продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

Методические указания по подготовке компьютерной презентации

Презентация (от англ. «presentation» — представление) — это набор картинок-слайдов на определенную тему, которые хранятся в файле специального формата. На каждом слайде можно содержать произвольную текстовую, графическую или видеоинформацию, анимацию, звук из подготовленного аудиофайла, а так же и записанный с микрофона. Презентации легко создавать с помощью программы MS PowerPoint.

Презентации предназначены для:

- отображения наглядности учебного/лекционного материала,
- управления учебно-познавательной деятельностью аудитории,
- контроля и проверки усвоения поданного материала,
- обобщения и систематизации знаний,
- рекламы товаров, услуг,
- создания фотоальбомов и т.д.

Презентации можно демонстрировать по-разному:

- на компьютере,
- на экране с помощью мультимедийного проектора,
- на телеэкране большого формата.

Созданные презентации могут содержать:

- текст,
- изображения,
- диаграммы,
- рисунки,
- компьютерную анимацию процессов и явлений,
- звуковое сопровождение,
- автофигуры,
- диаграммы
- гиперссылки;
- видеоролики.

Правила создания мультимедийных презентаций

Основное правило презентаций:

Простота, лаконичность (минимализм в подаче визуальной информации). Краткое изложение материала, максимальная информативность текста.

Следующие правила презентаций:

- Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств);
- Отсутствие накопления, четкий порядок во всем.
- Тщательно структурированная информация.
- Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
- Важную информацию (например, выводы, определения, правила и т.д.) нужно подавать большим и выделенным шрифтом и размещать в левом верхнем углу слайда.
- Второстепенную информацию желательно размещать внизу слайда.
- Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
- Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
- Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
- Графика должна органично дополнять текст.

- Объяснение надо размещать как можно ближе к иллюстраций, с которыми они должны появляться на экране одновременно.
 - Инструкции к выполнению задач необходимо тщательно продумать относительно их четкости, лаконичности, однозначности.
 - Использовать эмоциональный фон (художественная проза запоминается лучше, чем специальные тексты, а стихи — лучше, чем проза).
 - Всю текстовую информацию нужно тщательно проверить на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок.
 - Производительность подаваемого материала увеличивается, если одновременно задействованы зрительный и слуховой каналы восприятия информации (зарубежные источники это называют принципом модальности). Поэтому рекомендуется там, где это возможно, использовать для текста и графических изображений звуковое сопровождение.
- Физиологические особенности восприятия цветов и форм
- Стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия: красный, оранжевый, желтый).
 - Дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонливое состояние (в том же порядке: фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый, зеленый).
 - • Нейтральные цвета: светло-розовый, желто-зеленый, коричневый.
 - Сочетание двух цветов — цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут вызвать стресс (например: зеленые символы на красном фоне).
 - Лучшее сочетание цветов шрифта и фона: белый на темно-синем, черный на белом, желтый на синем, оранжевый на черном.
 - Цветовая схема должна быть одинаковой для всех слайдов.
 - Любой рисунок фона повышает утомляемость глаз и снижает эффективность восприятия информации.
 - Четкие, яркие рисунки, которые меняются, легко «охватывают» подсознание, и они лучше запоминаются.
 - Любой второстепенный объект, что движется (анимированный), снижает качество восприятия материала, отвлекает внимание, нарушает ее динамику.
 - Показ слайдов с фоновым сопровождением нежелательных звуков (песен, мелодий) вызывает быструю утомляемость, способствует рассеиванию внимания и снижает производительность обучения.
 - Помните! Человек может одновременно запоминать не более трех фактов, выводов, определений.
 - Каждый слайд должен отражать одну мысль.
 - Текст должен состоять из коротких слов и простых предложений.
 - Строка должна содержать 6-8 слов.
 - Всего на слайде должно быть 6-8 строк.
 - Общее количество слов не должно превышать 50.
 - Глаголы должны быть в одной временной форме.
 - Заголовки должны привлекать внимание аудитории и обобщать основные положения слайда.
 - В заголовках должны быть и большие, и малые буквы.
 - Слайды должны быть не слишком яркими — лишние украшения лишь создают барьер на пути эффективной передачи информации.
 - Количество блоков информации во время отображения статистических данных на одном слайде должно быть не более четырех.
 - Подписи к иллюстрации размещаются под ней, а не над ней.
 - Все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.
- Общие правила использования шрифтов

1. Каждый шрифт (гарнитура[1] + написание) имеет одну смысловую нагрузку. Для устойчивой гарнитуры традиционными, по меньшей мере, с XIX в. есть такие:

- полужирный шрифт названия структур документа,
- курсив — логическое ударение, в частности, на формулировании основных положений, определений и т.д.,

- «прямой» обычный - основной массив информации.

2. Тексты презентаций, которые используют в психологически напряженной нестандартной ситуации, надо подать гарнитурой с упрощенным алгоритмом распознавания, например, шрифтом Arial. Это целесообразно во время работы с инструкциями правил безопасности, нормативными актами, соглашениями с правовыми или имущественными последствиями, условиями олимпиадных заданий и т.п.

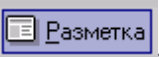

3. Избегайте использования более трех различных шрифтов на одном слайде. Иначе читатель преждевременно устанет, постоянно пытаясь выбрать алгоритм распознавания шрифта. Исключение составляет инструкция по использованию шрифтов.

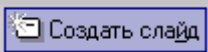















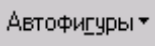




Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:








1) создание сценария; 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Затем нужно выбрать программу разработки презентации. Каждая из существующих программ такого класса обладает своими собственными индивидуальными возможностями. Тем не менее, между ними есть много общего. Каждая такая программа включает в себя встроенные средства создания анимации, добавления и редактирования звука, импортирования изображений, видео, а также создания рисунков. Программа PowerPoint, входящая в программный пакет MicrosoftOffice, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией. Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Таблица - Основные приемы создания и оформления презентации

Поставленная задача	Требуемые действия
Создать новую презентацию без помощи мастера и применения шаблона	Запустите PowerPoint. В окне диалога PowerPoint в группе полей выбора Создание презентации выберите Новая презентация .
Выбрать разметку слайда	В окне диалога Создать слайд выберите мышью требуемый вариант разметки. После выбора Новая презентация окно диалога Разметка слайда появляется автоматически. Если Вы хотите сменить разметку имеющегося слайда, то выполните команду Формат/Разметка слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Применить шаблон дизайна	В меню Формат выберите команду Оформление слайда или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели Форматирование  .
Вставить новый слайд	Откройте тот слайд, после которого Вы хотите вставить новый, и выполните команду Вставка/Создать слайд (Ctrl + M) или воспользуйтесь пиктограммой, размещенной в панели

	Форматирование 
Переместиться между слайдами	Воспользуйтесь бегунком или кнопками вертикальной полосы прокрутки или клавишами PageDown, PageUp. Перемещая бегунок можно по всплывающей подсказке определить, на каком слайде остановиться.
Активизировать панель Рисование	Выполните команду Вид /Панели инструментов/Рисование
Ввести текст в произвольное место слайда	Выберите на панели Рисование инструмент Надпись  и установите текстовый курсор в нужное место или меню Вставка/Надпись .
Отредактировать имеющийся текст	Щелкните по тексту, установите текстовый курсор в нужное место и внесите исправления или добавления.
Удалить текст вместе с рамкой	Щелкните по тексту, затем щелкните непосредственно по рамке и нажмите клавишу Delete .
Изменить шрифт или размер шрифта	Воспользуйтесь командой Формат/Шрифт или раскрывающимся списком шрифтов/размеров панели инструментов  
Изменить цвет шрифта	Выполните команду Формат/Шрифт или выберите кнопку Цвет текста  панели Форматирование (Рисование) .
Выбрать стиль оформления шрифта	Воспользуйтесь командой Формат/Шрифт или кнопками панели инструментов     : полужирный, курсив, подчеркнутый, тень.
Выводить набранный текст относительно рамки	Воспользуйтесь командой Формат/Выравнивание/По левому краю (Ctrl + L); По центру (Ctrl + E); По правому краю (Ctrl + R); По ширине или кнопками панели инструментов    Форматирование .
Выбор цвета и типа линии для рамки, подбор заливки	Выделите рамку (или установите курсор в текст, введенный в рамку) и выполните команду Формат/  ... В появившемся диалоговом окне установите цвет заливки, тип линии и ее цвет. Также можно воспользоваться кнопками панели Рисование :  – заливка;  – цвет линии;  – тип линии.
Активизировать панель Автофигуры	Выберите команду Вставка/Рисунок/Автофигуры или воспользуйтесь кнопкой панели Рисование 
Нарисовать объект	Активизируйте панель Рисование , выберите соответствующий инструмент (линия, овал, прямоугольник и т.д.) и «растяните» фигуру на слайде, протаскивая курсор.
Изменить цвет объекта	Выделите объект и выполните команду Формат/  ... или воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – цвет линии.
Настроить тень объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Стиль тени .
Настроить объем объекта	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование :  – Объем .

Повернуть объект на какой-либо угол	Выделите объект и воспользуйтесь кнопкой панели Рисование Действия/Повернуть/отразить/Свободное вращение , а затем переместите мышью угол объекта в направлении вращения.
Сгруппировать объекты	Выделите все объекты, подлежащие группировке и выполните команду Группировка/Группировать контекстного меню выделенных объектов.
Художественная надпись	Воспользуйтесь кнопкой панели Рисование:  – Добавить объект WordArt.
Вставить звук	Выберите команду меню Вставка/Фильмы и звук/Звук из коллекции картинок; Звук из файла.
Настроить анимацию	В режиме слайдов щелкните объект, который хотите анимировать. В меню Показ слайдов выберите команду  Настройка анимации... или соответствующую команду контекстного меню выбранного объекта. Выберите нужные элементы панели Настройка анимации.
Установить масштаб рабочего слайда в среде PowerPoint	На панели Стандартная среды PowerPoint установить необходимый масштаб просмотра из раскрывающегося списка 
Способ представления документа (т.е. презентации .ppt) в окне приложения PowerPoint	Документ PowerPoint может отображаться в окне приложения тремя способами: в виде слайдов, в режиме структуры, в режиме сортировщика слайдов. Для изменения способа представления достаточно выбрать соответствующую команду в меню Вид или щелкнуть по одной из трех кнопок в левой части горизонтальной полосы прокрутки:  – показ слайдов (с текущего слайда);  – обычный режим;  – режим сортировщика слайдов.
Провести демонстрацию	Выполните команду Вид/Показ слайдов (F5) или воспользуйтесь кнопкой  .
Перейти к следующему слайду в процессе демонстрации	Воспользуйтесь щелчком мыши, клавишами Enter, Пробел; PageDown, PageUp или клавиши навигации курсора: переход вперед/назад по галерее слайдов; Home – переход к самому первому слайду; End – переход к самому последнему слайду.
Провести демонстрацию, не запуская PowerPoint	Найдите свой файл, выделите и вызовите контекстное меню нажатием правой кнопки мыши. В контекстном меню выберите команду Показать.

Сохраняется презентация в файле с расширением .ppt.

При подготовке компьютерной презентации студент должен:

- изучить материалы темы (вопроса), которой (которому) посвящена компьютерная презентация, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы (вопроса);
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре презентации;
- оформить презентацию и предоставить к установленному сроку.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к тестированию

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

–Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

–Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

–При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт.

Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**
по дисциплине «Документационное обеспечение управления на предприятиях
сервиса»

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
Знает , как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Демонстрация знаний по определению целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Правильность демонстрации полнота знаний по определению целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Зачет практические задания устный опрос реферат тестирование
Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Демонстрация умений по использованию основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Правильность демонстрации полнота умений по использованию основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Зачет практические задания устный опрос реферат тестирование
Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Демонстрирует владение навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Правильность демонстрации владения навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Зачет практические задания устный опрос реферат тестирование
Промежуточная аттестация			зачет

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, круглого стола, уровня подготовки студента при ответе на вопросы при устном опросе.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме.

Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых примерных практических заданий

Вариант 1

Задание 1.

В мае 2018 г. было создано ООО «Фиалка». Руководством было предложено создать в структуре ООО канцелярию и ввести ее в состав административно-хозяйственного отдела. Против этого решения выступила заведующая канцелярией Орлова А.Д.

Кто прав в сложившейся ситуации? Каким образом Орлова А.Д. доказывала руководству свою точку зрения?

Задание 2.

В августе 2018 г. было создано АО «Авиатор». Служба ДОУ в нем была названа общим отделом.

Какими документами должна быть регламентирована деятельность созданного отдела? Как они составляются?

Задание 3.

Какой документ является основным нормативным актом, закрепляющим систему ДОУ в конкретной организации с учетом ее специфики? Как он составляется, обретает юридическую силу?

Задание 4.

С какой целью создается табель унифицированных форм документов? Какая методика разработки табеля используется?

Задание 5.

Как разработать альбом унифицированных форм документов, создаваемых в организации? Какова цель его создания?

Вариант 2

Задание 1. Акционерное общество «Стрела», расположенное в городе Кострома (юридический адрес: ул. Лесная, 22, тел. 46-01-34, факс (043) 46-01-37), имеет филиал «Стрела-Екатеринбург» в городе Екатеринбург (по адресу: ул. Вокзальная, 34, тел. 23-34-56, факс (032) 23-34-55). Спроектируйте бланк письма для головного офиса акционерного общества и его филиала в городе Екатеринбург.

Задание 2. Акционерное общество «Восток» (114311, Москва, ул. Набережная, д. 16, корп. 1, тел. 345-56-57, факс (095) 345-56-57, ОГРН 0000000000000, ИНН/КПП

0000000000/0000000000) является крупной организацией. Его организационная структура включает три департамента (в составе каждого образовано от четырех до шести отделов). Директор каждого департамента является членом Совета директоров Общества и в пределах своей компетенции имеет право подписи документов, исходящих из его подразделения. В настоящее время встал вопрос о подготовке и внедрении в практику работы, кроме бланка АО «Восток», еще и бланков департаментов этого акционерного общества.

Спроектируйте общий бланк организации, общий бланк и бланк для письма Департамента перевозок АО «Восток», бланк письма директора Департамента производства АО «Восток».

Задание 3. Вице-президент акционерного коммерческого банка «Сириус» (321674, г. С, ул. Южная, 13/2, тел. 435-65-89, факс (054) 435-65-87, ОГРН 0000000000000, ИНН/КПП 0000000000/0000000000) высказал начальнику канцелярии пожелание иметь бланк с указанием своей должности, мотивируя его тем обстоятельством, что он ведет обширную переписку.

Правомочно ли пожелание вице-президента? Как должен выглядеть такой бланк?

Задание 4. Используя формуляр образец, спроектируйте:

а) бланк письма (с продольным расположением реквизитов), если используются следующие реквизиты: 03, 05, 08, 10, 11, 12, 15, 17;

б) бланк приказа (с продольным расположением реквизитов), если используются следующие реквизиты: 05, 09, 13, 10, 11, 17;

в) бланк заявления (с угловым расположением реквизитов) на имя генерального директора ОАО «Аксон» Косинцева А.В. о предоставлении материальной помощи в размере 10 МРОТ в связи с тяжелым семейным положением.

Задание 5. В инспекции Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Ставрополя возникла необходимость в разработке бланка распоряжения для отдела по работе с налогоплательщиками. Спроектируйте такой бланк (с угловым расположением реквизитов), если в данном случае используются следующие реквизиты: 01, 05, 06, 09, 13, 10, 11, 17.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки),

	исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

3.2. Перечень примерных вопросов для устного опроса

1. Документационное обеспечение управления (ДОУ).
2. Значение документавтуризме. Место ДОУ в деятельности менеджеров.
3. Уровни управления и процессы организации. Уровни управления в малой организации (руководящий и оперативный), в средних и крупных (руководящий, стратегический, тактический и оперативный).
4. Документированная информация и управленческие решения соответствующих уровней.
5. Документы, используемые руководителями и исполнителями при выполнении своих процессов (правовые, организационно- распорядительные, планово-финансовые, внешние нормативные, внутренние нормативные и технические).
6. Законодательное регулирование ДОУ (федеральные законы).
7. Нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование ДОУ (национальные стандарты, государственная система документационного обеспечения управления и ее цели, ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения, ГОСТ 6.30-03 «Унифицированные системы документации», Общероссийский классификатор управленческой документации, государственные инструкции по ДОУ).
8. Основные функции управления сервисной деятельностью.
9. Понятие классификации документов.
10. Классификация документов по способу документирования, по сфере использования, по месту составления, по грифу ограничения доступа (грифы документов), по происхождению, по юридической значимости, по форме изложения, по срокам хранения.
11. Понятие электронного документа. Требования к электронному документу. Преимущества и недостатки электронного документа.
12. Электронный документооборот и его регулирование нормативными актами. Обеспечение хранения электронных документов.
13. Унифицированные системы документации: понятие, виды (организационно-распорядительной документации; банковской документации; финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных организаций; отчетно-статистической

документации; учетной и отчетной документации предприятий; документации по труду; документации Пенсионного фонда РФ).

14. Необходимость единых правил оформления документов. Состав реквизитов документов. Правила оформления реквизитов.

15. Понятие юридического значения документа. Юридически значимые реквизиты документа. Юридическое значение электронного документа.

16. Понятие языка служебных документов. Особенности языка служебных документов (точность и ясность; лаконичность; убедительность; нейтральность тона изложения; использование устойчивых словосочетаний – стандартных оборотов; использование общепринятых сокращений).

17. Понятие бланка документа. Виды бланков. Реквизиты бланков. Варианты расположения реквизитов.

18. Основные группы организационно-распорядительных документов. Формуляр-образец организационно-распорядительного документа.

19. Основные виды уставов. Правила составления.

20. Понятие контракта. Требования к контракту. Основные виды положений и правила составления.

21. Основные виды инструкций и правила составления.

22. Понятие должностной инструкции и правила составления.

23. Понятие приказа. Правила составления.

24. Понятие распоряжения. Правила составления.

25. Понятия решения и протокола. Правила составления.

26. Понятия докладной и служебной записок. Правила составления.

27. Классификация деловых писем. Коммерческие и деловые письма. Обычные и циркулярные письма.

28. Деловое письмо в условиях унификации. Реквизиты делового письма.

29. Варианты адресования писем. Языковой стандарт языкового письма.

30. Стандартный аспект композиции деловых писем. Речевой этикет делового письма. Формулы обращения. Международные письма.

31. Уставные документы. Бухгалтерские и статистические документы. Документы внутреннего распорядка.

32. Документы, регламентирующие отношения с поставщиками, с агентами, партнерами, туристами.

33. Общая характеристика договора. Требования к составлению договоров.

34. Договорные отношения между туроператором и турагентом.

35. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями туристских услуг.

36. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг.

37. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами.

38. Документы по организации туристского путешествия.

39. Заявка на организацию туристской поездки.

40. Заявление на тур. Анкета туриста.

41. Заявка на бронирование туристских услуг. Туристская путевка.

42. Договор о туристском обслуживании и правила его составления.

43. Агентское соглашение.

44. Контракт о сотрудничестве в области туризма с иностранным партнером.

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное

	раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

3.3. Перечень примерной тематики рефератов

- 1 Унификация и стандартизация документов: унифицированные системыдокументации
- 2 Общероссийскиеклассификаторы:общероссийскийклассификаторуправленческой документации (ОКУД)
- 3 Унифицированные системы документации: унифицированная системаорганизационно-распорядительной документации (УСОПД)
- 4 Унифицированные системы документации: унифицированная системадокументации Пенсионного фонда Российской Федерации
- 5 Ведение делопроизводства по обращениям граждан в организацияхПенсионного фонда
- 6 Ведение делопроизводства с обращениями граждан в управленияхсоциальной защиты населения
- 7 Организация работы с обращениями граждан в органах внутренних дел
- 8 Экспертиза ценности документов и порядок учета особо ценныхдокументов
- 9 Организация оперативного хранения документов и подготовка дела кархивному хранению
- 10 Организация работы с документами, имеющими грифы ограничениядоступа
- 11 Порядок работы с конфиденциальными документами и материалами
- 12 Основные характеристики документооборота и правила его учета
- 13 Порядок движения документов в организации
- 14 Нормативно-правовыеосновыдокументационногообеспеченияуправления
- 15 Роль документационного обеспечения управления в современнойорганизации

- 16 Номенклатура дел: порядок разработки и оформления
- 17 Столбцовое (приказное) делопроизводство в XV—XVII вв.
- 18 Делопроизводство в Древнерусском государстве
- 19 Исполнительное делопроизводство
- 20 Система коллежского делопроизводства
- 21 Система министерского делопроизводства в XIX — начале XX в
- 22 Управление и делопроизводство в 1917—1941 гг.
- 23 Развитие Российской государственной системы делопроизводства
- 24 История управления и делопроизводства в 1945—1990 гг.
- 25 История развития письменности и делопроизводства в России

Критерии оценки работы студентов при выполнении реферата

Реферат это одна из форм устной аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер. Реферат стимулирует раскрытие исследовательского потенциала учащегося (выпускника), способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

Автор реферата должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№произведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц.

Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт TimesNewRoman, 14 пт.

Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 15 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

Выравнивание текста по ширине.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание.

Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и

заканчивается последним. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки.

Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов.

Оформление литературы:

Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- фамилия и инициалы автора;
- наименование;
- издательство;
- место издания;
- год издания.

Критерии оценки рефератов:

- Актуальность темы
- Соответствие содержания теме
- Глубина проработки материала
- Правильность и полнота использования источников
- Соответствие оформления реферата стандартом.

«отлично»:

1. присутствие всех вышеперечисленных требований;
2. знание учащимся изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы;
3. присутствие личной заинтересованности в раскрываемой теме, собственную точку зрения, аргументы и комментарии, выводы;
4. умение свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы, поставленные членами комиссии, по теме реферата;
5. умение анализировать фактический материал и статистические данные, использованные при написании реферата;
6. наличие качественно выполненного презентационного материала или (и) раздаточного, не дублирующего основной текст защитного слова, а являющегося его иллюстративным фоном.

«хорошо»:

1. мелкие замечания по оформлению реферата;
2. незначительные трудности по одному из перечисленных выше требований.

«удовлетворительно»:

1. тема реферата раскрыта недостаточно полно;
2. неполный список литературы и источников;
3. затруднения в изложении, аргументировании.

«неудовлетворительно»:

тема не раскрыта

3.4. Перечень примерных тестовых заданий

В тесте необходимо выбрать правильный ответ (их может быть несколько) или указать последовательность объектов.

1. Документ – это:

1. Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
2. Носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений.
3. Информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.

2. Подлинник документа – это:

1. Первый или единственный экземпляр документа.
2. Экземпляр документа, с которого снята копия.

3. Юридическая сила документа – это:

1. Особенности внешнего оформления документа.
2. Свидетельство наличия в документе положений нормативного характера.
3. Способность документа порождать определенные правовые последствия.
4. **Имеет ли юридическую силу документ, полученный по факсимильной связи?**
 1. Да.
 2. Да, по соглашению сторон информационного обмена.
 3. Нет.
5. **Какой из перечисленных реквизитов не относится к реквизитам удостоверения?**
 1. Гриф утверждения.
 2. Печать.
 3. Отметка о заверении копии.
 4. Виза согласования.
 5. Подпись.
6. **В какой последовательности должны быть расположены наименования в бланке письма филиала организации?**
 1. Открытое акционерное общество.
 2. (ОАО «Сибнефть»).
 3. Филиал в городе Ханты-Мансийске.
 4. «Нефтяная компания “Сибнефть”».
7. **Какие реквизиты включаются в бланк письма?**
 1. Место составления или издания документа.
 2. Заголовок к тексту.
 3. Наименование организации.
 4. Товарный знак (знак обслуживания).
 5. Наименование вида документа.
 6. Адресат.
 7. Справочные данные об организации.
8. **На каком экземпляре делового письма, подготовленном для отправки адресату по почте, проставляются визы?**
 1. На подлиннике, отправляемом адресату.
 2. На копии, помещаемой в дело организации.
9. **Какой реквизит оформлен неправильно?**
 1. Наименование организации-автора.
 2. Справочные данные об организации.
 3. Дата документа.
 4. Регистрационный номер документа.
 5. Заголовок к тексту.

**Некоммерческое партнерство
«ГИЛЬДИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РИЭЛТЕРОВ»**
Исполнительному директору

Загородное ш., 5, Москва, 118365

Тел. (495) 245-18-01; факс (495) 245-30-00

ОГРН 1127776500001;
ИНН/КПП 0112220000/011777000

Российско-
швейцарского
совместного
предприятия
«RussianTrust&TradeLtd.»

г-ну Г.П. Сидорову
Волоколамское
ш., 10,

10. Какой вариант оформления справочных данных об организации и кодов в бланке организации является правильным

1. Общество с ограниченной ответственностью «АВТОКАР» 117312, Москва, ул. Ферсмана, д. 5/1 Тел. 721-33-33; факс 721-19-00; e-mail: avto@avto.ru ОГРН 1127776500001; ИНН/КПП 0112220000/011777000	2. Общество с ограниченной ответственностью «АВТОКАР» Ул. Ферсмана, д. 5/1, Москва, 117312 Тел. (495) 721-33-33; факс (495) 721-19-00; e-mail: avto@avto.ru ОКПО 2356447; ОГРН 1127776500001; ИНН/КПП 0112220000/011777000
№ _____	№ _____
На № _____ от _____	На № _____ от _____

11. Что должен сделать работник организации, визирующий документ, если он не согласен с его содержанием?

1. Отказаться от визирования документа.
2. Завизировать документ, выразив свое мнение.

12. Какой вариант заголовка к письму вы считаете правильным?

1. О договоре поставки.
2. О невыполнении договора поставки от 12.08.2005 № 45/67.
3. О невыполнении договора.

13. Как должна быть оформлена подпись, если заместитель руководителя организации имеет право подписывать документы вместо руководителя в случае его временного отсутствия?

- | | | |
|--------------------------------|---------|--------------|
| 1. Генеральный директор | Подпись | Л.И. Садиков |
| 2. Зам. генерального директора | Подпись | О.П. Ремизов |
| 3. И.о. генерального директора | Подпись | О.П. Ремизов |

14. Как должна быть оформлена подпись в письме, если коммерческий директор фирмы (Н.И. Старков) находится в отпуске, а исполнение его обязанностей приказом возложено на заместителя коммерческого директора (Е.Д. Табакова)?

- | | | |
|---------------------------------|---------|--------------|
| 1. Коммерческий директор | Подпись | Е.Д. Табаков |
| 2. Зам. коммерческого директора | Подпись | Е.Д. Табаков |
| 3. И.о. коммерческого директора | Подпись | Е.Д. Табаков |

15. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?

1. Да.
2. Нет.

16. Какое письмо заверяется печатью?

1. Гарантийное письмо.
2. Коммерческое предложение.
3. Письмо-просьба.

17. Какой вариант оформления резолюции руководителя является правильным?

1. *Кравцову М.П.*
Прошу подготовить заключение
к18.04.2007.
Подпись руководителя
10.04.2007

2. *Кравцову М.П.*
Прошу рассмотреть.
Подпись руководителя
10.04.2007

18. Какой вариант оформления отметки о наличии приложения в сопроводительном письме является правильным?

1. Приложение: упомянутое на 3 л. в 1 экз.
2. Приложение: по тексту на 3 л. в 1 экз.
3. Приложение: на 3 л. в 1 экз.

19. Должен ли исполнитель, подготовивший текст письма, визировать документ?

1. Да.
2. Нет.

20. Какие нормы применяются для расчета численности делопроизводственного персонала?

1. Нормы выработки.
2. Нормы времени.
3. Нормы управляемости.
4. Нормы обслуживания.

21. Какой вариант формулировки пункта распорядительной части приказа является правильным?

1. Главному бухгалтеру подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.
2. Главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.
3. Главному бухгалтеру ООО «Агат» П.Л. Дмитриеву подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.
4. Поручить главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

22. Документооборот – это:

1. Передача документа из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения.
2. Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.
3. Движение комплекса документов в процессе выработки, принятия и исполнения решений.

23. Является ли задача совершенствования форм и методов работы с документами задачей службы ДОУ?

1. Да.
2. Нет.

24. Какой документ относится к нерегистрируемым?

1. Письмо-запрос.
2. Жалоба гражданина.
3. Сопроводительное письмо.
4. Рекламное письмо.

25. Должен ли работник службы ДОУ, осуществляющий контроль за исполнением документов, напоминать исполнителям о приближении сроков исполнения находящихся у них документов?

1. Да.
 2. Нет.
- 26. Каков максимальный срок исполнения обращений граждан?**
1. 15 дней.
 2. 30 дней.
 3. 45 дней.
 4. 60 дней.
- 27. В каких днях устанавливаются сроки исполнения документов?**
1. В календарных днях.
 2. В рабочих днях.
- 28. Кто может перенести срок исполнения поручения, полученного из вышестоящей организации?**
1. Руководитель организации, исполняющей поручение.
 2. Руководитель вышестоящей организации.
 3. Служба ДОУ организации, исполняющей поручение.
- 29. Какой из классификаторов может использоваться при регистрации поступающих документов?**
1. Классификатор должностных лиц.
 2. Классификатор видов продукции.
 3. Классификатор единиц административно-территориального деления.
- 30. Какой документ составляется при необходимости зафиксировать сложившуюся ситуацию или обнаруженные факты?**
1. Протокол.
 2. Справка.
 3. Акт.
- 31. Какой документ требует утверждения руководителем организации?**
1. Положение о бухгалтерии.
 2. Справка о задолженности предприятия.
 3. Письмо-запрос о предоставлении информации.
 4. Протокол заседания совета директоров.
- 32. Каким образом в организации распределяются обязанности между руководством, в том числе право подписывать документы?**
1. Устанавливаются в соответствии с устными распоряжениями руководителя.
 2. Устанавливаются приказом руководителя.
 3. Устанавливаются в инструкции по делопроизводству.
- 33. Сколько экземпляров приказа подписывает руководитель?**
1. Несколько.
 2. Два.
 3. Один.
- 34. На кого может быть возложен контроль за исполнением в последнем пункте приказа?**
1. На руководителя структурного подразделения.
 2. На заместителя руководителя организации.
- 35. Какое утверждение является правильным?**
1. В каждой организации должна быть сводная номенклатура дел и номенклатуры дел структурных подразделений.
 2. В каждой организации должна быть сводная номенклатура дел.
 3. В каждой организации должны быть только номенклатуры дел структурных подразделений.
- 36. Какие признаки отражены в заголовке дела: «Протоколы заседаний Совета директоров общества»?**
1. Корреспондентский.
 2. Номинальный.

3. Авторский.

4. Предметно-вопросный.

37. Какой заголовок дела вы считаете правильным?

1. Документы о строительстве торгового центра.

2. Расчеты, сметы, планы работ, переписка и другие документы о строительстве торгового центра.

3. Документы о строительстве торгового центра (расчеты, сметы, планы работ, переписка и др.).

38. Допустимо ли формировать переписку в дела по принципу: «Входящая корреспонденция», «Исходящая корреспонденция»?

1. Да.

2. Нет.

39. Можно ли помещать в одно дело документы временного и постоянного сроков хранения?

1. Да.

2. Нет.

40. В какое дело помещается внутренняя опись?

1. Личное дело.

2. Приказы организации по личному составу.

3. Переписка с органами власти и управления.

41. В каком году можно уничтожить документы, созданные в 2000 г. и имеющие срок хранения 10 лет?

1. В 2010 году.

2. В 2011 году.

3. В 2012 году.

42. На каком этапе обработки дела проводится нумерация листов?

1. При обработке дела для передачи на архивное хранение.

2. По завершении делопроизводственного года.

3. При помещении исполненных документов в дело.

43. Какие три вида описей дел составляются в организации при подготовке дел для передачи на архивное хранение?

1. Опись приложений к документам.

2. Опись дел постоянного хранения.

3. Опись дел временного до 10 лет хранения.

4. Опись дел по личному составу.

5. Опись дел временного свыше 10 лет хранения.

6. Опись дел, подлежащих уничтожению.

44. На каком этапе утверждаются акты о выделении документов с истекшими сроками хранения к уничтожению?

1. До утверждения описей дел.

2. После утверждения описей дел.

3. Одновременно с утверждением описей дел.

45. Кто утверждает номенклатуру дел организации, описи документов и акты о выделении документов к уничтожению?

1. Экспертная комиссия организации.

2. Руководитель организации.

3. Архив, принимающий документы данной организации на хранение.

Критерии оценки тестов:

Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося, являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и

прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем

Шкала оценок теста

Менее 50% - «неудовлетворительно»

51-60% – «удовлетворительно»

61-80% – «хорошо»

81-100% – «отлично»

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.5. Перечень примерных вопросов для устного опроса

1. Документационное обеспечение управления (ДОУ).
2. Значение документавтуризме. Место ДОУ в деятельности менеджеров.
3. Уровни управления и процессы организации. Уровни управления в малой организации (руководящий и оперативный), в средних и крупных (руководящий, стратегический, тактический и оперативный).
4. Документированная информация и управленческие решения соответствующих уровней.
5. Документы, используемые руководителями и исполнителями при выполнении своих процессов (правовые, организационно- распорядительные, планово-финансовые, внешние нормативные, внутренние нормативные и технические).
6. Законодательное регулирование ДОУ (федеральные законы).
7. Нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование ДОУ (национальные стандарты, государственная система документационного обеспечения управления и ее цели, ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения, ГОСТ 6.30-03 «Унифицированные системы документации», Общероссийский классификатор управленческой документации, государственные инструкции по ДОУ).
8. Основные функции управления сервисной деятельностью.
9. Понятие классификации документов.
10. Классификация документов по способу документирования, по сфере использования, по месту составления, по грифу ограничения доступа (грифы документов), по происхождению, по юридической значимости, по форме изложения, по срокам хранения.
11. Понятие электронного документа. Требования к электронному документу. Преимущества и недостатки электронного документа.
12. Электронный документооборот и его регулирование нормативными актами. Обеспечение хранения электронных документов.
13. Унифицированные системы документации: понятие, виды (организационно-распорядительной документации; банковской документации; финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных организаций; отчетно-статистической документации; учетной и отчетной документации предприятий; документации по труду; документации Пенсионного фонда РФ).
14. Необходимость единых правил оформления документов. Состав реквизитов документов. Правила оформления реквизитов.
15. Понятие юридического значения документа. Юридически значимые реквизиты документа. Юридическое значение электронного документа.
16. Понятие языка служебных документов. Особенности языка служебных документов (точность и ясность; лаконичность; убедительность; нейтральность тона изложения; использование устойчивых словосочетаний – стандартных оборотов; использование общепринятых сокращений).

17. Понятие бланка документа. Виды бланков. Реквизиты бланков. Варианты расположения реквизитов.
18. Основные группы организационно-распорядительных документов. Формуляр-образец организационно-распорядительного документа.
19. Основные виды уставов. Правила составления.
20. Понятие контракта. Требования к контракту. Основные виды положений и правила составления.
21. Основные виды инструкций и правила составления.
22. Понятие должностной инструкции и правила составления.
23. Понятие приказа. Правила составления.
24. Понятие распоряжения. Правила составления.
25. Понятия решения и протокола. Правила составления.
26. Понятия докладной и служебной записок. Правила составления.
27. Классификация деловых писем. Коммерческие и деловые письма. Обычные и циркулярные письма.
28. Деловое письмо в условиях унификации. Реквизиты делового письма.
29. Варианты адресования писем. Языковой стандарт языкового письма.
30. Стандартный аспект композиции деловых писем. Речевой этикет делового письма. Формулы обращения. Международные письма.
31. Уставные документы. Бухгалтерские и статистические документы. Документы внутреннего распорядка.
32. Документы, регламентирующие отношения с поставщиками, с агентами, партнерами, туристами.
33. Общая характеристика договора. Требования к составлению договоров.
34. Договорные отношения между туроператором и турагентом.
35. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями туристских услуг.
36. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг.
37. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами.
38. Документы по организации туристского путешествия.
39. Заявка на организацию туристской поездки.
40. Заявление на тур. Анкета туриста.
41. Заявка на бронирование туристских услуг. Туристская путевка.
42. Договор о туристском обслуживании и правила его составления.
43. Агентское соглашение.
44. Контракт о сотрудничестве в области туризма с иностранным партнером.

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к

	рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.