

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Т.А. Хагуров

подпись

«30» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.19 ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА,  
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

|                          |                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Направление подготовки   | <u>43.03.01 «Сервис»</u>                                        |
| Направленность (профиль) | Менеджмент бизнеса в сфере сервиса,<br>туризма и гостеприимства |
| Форма обучения           | <u>Очная</u>                                                    |
| Квалификация             | <u>Бакалавр</u>                                                 |

Рабочая программа дисциплины «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Программу составил:

Жуликов А.А., ст. преподаватель кафедры  
Международного туризма и менеджмента

  
подпись

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента «14» мая 2025 г. протокол № 11.

Заведующий кафедрой  
Беликов М.Ю., д.г.н., профессор

  
подпись

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «22» мая 2025 г. протокол №6.  
Председатель УМК ИГГТС

к.г.н., доцент Филобок А.А.

  
подпись

Рецензенты:

1. Кузнецов И.К., начальник отдела развития туризма горно-предгорных территорий «Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края» г. Краснодар.
2. Прохорова М.Л. – д.ю.н., профессор кафедры уголовного права и криминологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» г. Краснодар.

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

**1.1 Цель освоения дисциплины** «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства» - формирование у студента знаний и умений в области базовых понятий и принципов современной системы документационного обеспечения и управления, знакомство с основными правилами и законами документооборота в сфере конгрессно-выставочной деятельности, спецификой и особенностями коммерческого и корпоративного документооборота.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- получение обучающимися знаний по истории делопроизводства и структуре современной системы документационного обеспечения;
- получение обучающимися знаний и умений в области методологии организации современного коммерческого и корпоративного документооборота;
- получение обучающимися знаний об основах, методиках составления и оформления, технологии работы с документами;
- получение обучающимися знаний и умений в области работы с документированной информацией;
- получение обучающимися знаний об объектах, субъектах, средствах деятельности, а также организации и управлении службы документационного обеспечения;
- получение обучающимися знаний и умений в области правил ведения документооборота и деловой переписки;

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули). Актуальность включения предмета «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства» в учебный план обусловлена в первую очередь, возрастающим интересом к проблемам, закономерностям, принципам и правилам делопроизводства как инструменту повышения эффективности управления. Компетентность в вопросах делопроизводства, наличие необходимых умений и навыков работы с документами, понимание их роли в системе управления — важнейший признак современной деловой культуры. Четкая организация документооборота, грамотная подготовка, своевременное и качественное исполнение принятых решений — залог высокой эффективности управленческой деятельности.

Освоение дисциплины базируется на изучении следующих курсов: «Русский язык и основы деловой коммуникации», «Основы учета в конгрессно-выставочной деятельности», «Информационно-коммуникационные технологии и анализ данных», «Внутрикорпоративные информационные системы», «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности».

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

**ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса**

|                                                                                                     |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса |                                                                               |
| ИОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными                                 | <b>Знает:</b><br>– стандартные термины документационного обеспечения;         |
|                                                                                                     | <b>Умеет:</b><br>– оформлять документацию в соответствии с нормативной базой; |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| требованиями                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Владеет:</b><br>– навыками ведения деловой переписки с деловыми партнерами и клиентами;                                                   |
| ПК-1 Способен осуществлять организационную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок (в процессе организации конгрессно-выставочного мероприятия)                                                                |                                                                                                                                              |
| ИПК-1.2 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг (в процессе организации конгрессно-выставочного мероприятия)                                                                                                                         | <b>Знает:</b><br>– специфику поведения потребителей на рынке услуг;                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Умеет:</b><br>– прогнозировать спрос и предложение на транспортные услуги;                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Владеет:</b><br>– приемами управления конкурентоспособностью сервисного предприятия.                                                      |
| ПК-2 Способен управлять проектом конгрессно-выставочной деятельности на всех этапах                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |
| ИПК-2.5 Организует совместную работу с партнерами конгрессно-выставочного мероприятия, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми организациями | <b>Знает:</b><br>– теоретические основы и методологию проведения маркетинговых исследований;                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Умеет:</b><br>– сформировать маркетинговую информационную систему сервисного предприятия;<br>– создать портрет ЦА сервисного предприятия; |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Владеет:</b><br>– анализом полученных результатов с применением методов статистики;                                                       |
| ИПК-2.6 Участвует в заключении договоров на выполнение работ с подрядчиками конгрессно-выставочного мероприятия и на продажу выставочных площадей агентскими организациями                                                                                 | <b>Знает:</b><br>– роль унификации и стандартизации документов в современном документационном обеспечении управления;                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Умеет:</b><br>– использовать информационные системы документации;                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Владеет:</b><br>– навыками работы с оргтехникoй, при создании и использовании деловых документов                                          |

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО)

| Вид учебной работы                                         | Всего часов | курс (часы) |
|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                            |             | 3           |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                     |             |             |
|                                                            | <b>44</b>   | <b>44</b>   |
| Занятия лекционного типа                                   | 16          | 16          |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия) | 28          | 28          |
| <b>Иная контактная работа:</b>                             | <b>6,2</b>  | <b>6,2</b>  |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                      | 6           | 6           |

|                                                |                                      |             |             |
|------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Промежуточная аттестация (ИКР)                 |                                      | 0,2         | 0,2         |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>    |                                      | <b>57,8</b> | <b>57,8</b> |
| Проработка учебного (теоретического) материала |                                      | 30          | 30          |
| Подготовка к текущему контролю и др.           |                                      | 27,8        | 27,8        |
| <b>Контроль:</b>                               |                                      | <b>-</b>    | <b>-</b>    |
| Подготовка к зачету                            |                                      | -           | -           |
| <b>Общая трудоемкость</b>                      | <b>час.</b>                          | <b>108</b>  | <b>108</b>  |
|                                                | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>50,2</b> | <b>50,2</b> |
|                                                | <b>зач. ед</b>                       | <b>3</b>    | <b>3</b>    |

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре (*очная форма*)

## 2.2 Содержание разделов дисциплины

| № раздела | Наименование разделов                                                      | Количество часов |                   |           |                      |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------|----------------------|
|           |                                                                            | Всего            | Аудиторная работа |           | Внеаудиторная работа |
|           |                                                                            |                  | Л                 | ПЗ        |                      |
| 1         | 2                                                                          | 3                | 4                 | 5         | 6                    |
| 1         | История развития и современное делопроизводство                            | 8,4              | 2                 | 2         | 4,4                  |
| 2         | Документированная информация: сущность и основные понятия делопроизводства | 8,4              | 2                 | 2         | 4,4                  |
| 3         | Характеристика основных видов документов                                   | 14               | 2                 | 4         | 8                    |
| 4         | Правила составления и оформления управленческой документации               | 16               | 2                 | 4         | 10                   |
| 5         | Организация коммерческого и корпоративного документооборота                | 15               | 2                 | 4         | 9                    |
| 6         | Деловая документация: служебная, деловая, международная переписка          | 16               | 2                 | 4         | 10                   |
| 7         | Организация службы документационного обеспечения                           | 12               | 2                 | 4         | 6                    |
| 8         | Автоматизация процессов делопроизводства.                                  | 12               | 2                 | 4         | 6                    |
|           | <b>ИТОГО по разделам дисциплины:</b>                                       | <b>101,8</b>     | <b>16</b>         | <b>28</b> | <b>57,8</b>          |
|           | Контроль самостоятельной работы (КСР)                                      | <b>6</b>         |                   |           |                      |
|           | Промежуточная аттестация (ИКР)                                             | <b>0,2</b>       |                   |           |                      |
|           | Подготовка к текущему контролю                                             | -                |                   |           |                      |
|           | Общая трудоемкость по дисциплине                                           | <b>108</b>       |                   |           |                      |

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

| № раздела | Наименование раздела                                                       | Тематика лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Форма текущего контроля |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1         | 2                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4                       |
| 1         | История и современное делопроизводство                                     | Делопроизводство в Древнерусском государстве. Приказное делопроизводство XV–XVII вв. Система коллежского делопроизводства. Исполнительное производство. Дореволюционное отечественное делопроизводство. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг. Система министерского делопроизводства. Специфика и особенности современного делопроизводства. Государственное регулирование делопроизводства в России. Нормативные документы, ГОСТЫ.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Л                       |
| 2         | Документированная информация: сущность и основные понятия делопроизводства | Основные понятия делопроизводства (делопроизводство, документирование, документооборот, система документации, унифицированная система документации). Документальные источники. Классификация, функции и виды документов. Системы документации, понятие. Основные функциональные системы документации в РФ. Организация делопроизводства на предприятии. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Унификация и стандартизация документов. Информация в управленческой деятельности. Управление документацией. Государственная система документационного обеспечения управления. Единая государственная система делопроизводства. Организация информационно-поисковых систем по документам на предприятиях. | У                       |
| 3         | Характеристика основных видов документов                                   | Оформление документов. Форматы бумаги, поля, нумерация страниц, оформление дат, сокращения слов в документах, написание чисел, физических величин, математических формул, оформление таблиц и выводов, знаки препинания и символы. Бланки документов. Требования к разработке. Организационные документы. Распорядительные документы. Информационно-справочные документы. Работа с конфиденциальными документами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | У                       |
| 4         | Правила составления и оформления управленческой документации               | Оформление документов. Форматы бумаги, поля, нумерация страниц, оформление дат, сокращения слов в документах, написание чисел, физических величин, математических формул, оформление таблиц и выводов, знаки препинания и символы. Бланки документов. Требования к разработке. Реквизиты документа: назначение и оформление и продольного расположения постоянных реквизитов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | У                       |
| 5         | Организация коммерческого и корпоративного                                 | Понятие документооборота и его характеристика. Подсчет и оптимизация документооборота. Цели подсчета документооборота. Технологии обработки документов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | У                       |

|                                                    |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                    | документооборота                                                  | Порядок поступления документов. Первичная обработка. Внутренний документооборот: предварительное рассмотрение, рассмотрение руководителем, передача в подразделение. Экспедиционная обработка отправляемой документации. Регистрация документов. Места и формы регистрации документов. Формы регистрации документов. Картотеки и методики их создания. Компьютерные технологии регистрации документов. Контроль за исполнением документов и принятых решений. Контроль способствует своевременному и качественному исполнению документов. Уровни контроля. Задачи контроля. Сроки исполнения документов. Постановка на контроль. Проверка хода исполнения. Снятие документа с контроля. Анализ исполнительской дисциплины. Архивное хранение дел. Систематизация документов. Общие принципы формирования дел: группировка документов в деле, последовательность расположения документов в деле, составление заголовков дел. Номенклатура дел: типовые и примерные номенклатуры дел, оформление и ведение номенклатуры дел. Оценка значимости документов и сроков их хранения. Экспертные комиссии организаций. Архивное хранение дел. Электронные документы в архиве. |   |
| 6                                                  | Деловая документация: служебная, деловая, международная переписка | Деловая переписка. Этика делового общения. Этические нормы фирмы. Язык документа. Нормы официально-делового стиля. Требования к текстам документов. Назначение и классификация деловых писем. Переписка в деловых коммуникациях. Письменная корреспонденция. Международная переписка. Международные стандарты по оформлению документов. Деловая корреспонденция.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | У |
| 7                                                  | Организация службы документационного обеспечения                  | Назначение, задачи, структура и состав службы документационного обеспечения управления. Организационно-распорядительные документы службы документационного обеспечения управления. Права и ответственность службы. Должностной и технический штат сотрудников службы. Функциональные обязанности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | У |
| 8                                                  | Автоматизация процессов делопроизводства                          | Электронный документ. Электронный документооборот. Компьютерные средства подготовки документов: основные этапы. Подготовка таблиц в документах. Технические средства офисной деятельности. Критерии выбора офисной техники. Правила безопасной работы с техническими средствами. Программное обеспечение делопроизводства на предприятии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | У |
| Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

| №                                                                                                 | Наименование раздела                                                       | Тематика практических занятий (семинаров)                                                                                                                                                                                                       | Форма текущего контроля |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                                                                 | 2                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                               | 4                       |
| 1                                                                                                 | История и современное делопроизводство                                     | 1. Приказного делопроизводства XV–XVII вв.<br>2. Система коллежского делопроизводства.<br>3. Система министерского делопроизводства.<br>4. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг.                                                | У                       |
| 2                                                                                                 | Документированная информация: сущность и основные понятия делопроизводства | 1. ГОСТы с основными понятиями документационного обеспечения.<br>2. Классификация документов.<br>3. Функции делопроизводства.                                                                                                                   | У                       |
| 3                                                                                                 | Характеристика основных видов документов                                   | 1. Организационно-правовые документы.<br>2. Организационно-распорядительные документы.<br>3. Информационно-справочные документы.<br>4. Кадровая документация.<br>5. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот. | ПР, С                   |
| 4                                                                                                 | Правила составления и оформления управленческой документации               | 1. Нормативно-правовая база документационного обеспечения.<br>2. ГОСТы по оформлению управленческой документации.<br>3. Унификация деловой документации.<br>4. Примеры оформления реквизитов.<br>5. Оформление бланков предприятия.             | У, Т                    |
| 5                                                                                                 | Организация коммерческого и корпоративного документооборота                | 1. Документооборот входящих, исходящих и внутренних документов.<br>2. Должностная инструкция специалиста общего отдела.<br>3. Количественные и качественные показатели документооборота.                                                        | ПР, С                   |
| 6                                                                                                 | Деловая документация: служебная, деловая, международная переписка          | 1. Реквизиты делового письма.<br>2. Классификация деловых писем и правильный выбор.<br>3. Деловой стиль письма.<br>4. Электронное деловое письмо.                                                                                               | У, ПР                   |
| 7                                                                                                 | Организация службы документационного обеспечения                           | 1. Вид службы и масштаб выполняемых функций.<br>2. Организационная структура службы.<br>3. Документация службы.                                                                                                                                 | У, Т                    |
| 8                                                                                                 | Автоматизация процессов делопроизводства                                   | 1. Оргтехника для выполнения функций управления документационным обеспечением.<br>2. Программное обеспечение: плюсы и минусы.<br>3. Организация технологического процесса автоматизации работы управления документационным обеспечением.        | У                       |
| Примечание: У – устный опрос, С – семинар-дискуссия, ПР- практическая работа, Т- тестовое задание |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |

**2.3.3 Лабораторные занятия:** не предусмотрены.

**2.3.4 Курсовые работы:** не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| № | Вид СРС                          | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                            |
|---|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                                | 3                                                                                                                                                                                                    |
| 1 | Подготовка к устному опросу      | Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019. |
| 2 | Подготовка к лекции-дискуссии    |                                                                                                                                                                                                      |
| 3 | Подготовка к семинару-дискуссии  |                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Подготовка к практической работе |                                                                                                                                                                                                      |
| 5 | Подготовка к тестовому заданию   |                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Подготовка к зачету              |                                                                                                                                                                                                      |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

## 3. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос). Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

| Семестр | Вид занятия (Л, С) | Используемые интерактивные образовательные технологии                       | Количество часов |
|---------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|
|         |                    |                                                                             | ОФО              |
| 6       | Л                  | лекция-дискуссия<br>1. История и современное делопроизводство.              | 2                |
|         | С                  | семинар-дискуссия<br>1. Составление и оформление основных видов документов. | 4                |

|  |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
|  | 2. Организация документооборота. |   |
|  | <i>Итого:</i>                    | 6 |

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные и методические материалы

##### 4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства». Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме практической работы, тестового задания, информационного сообщения по проблемным вопросам, устного опроса и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

##### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы дисциплины                                          | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |                                              |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
|       |                                                                            |                                               | Текущий контроль                 | Промежуточная аттестация (Вопросы на зачете) |
| 1     | История и современное делопроизводство                                     | ОПК-6                                         | У, Л                             | 4-7                                          |
| 2     | Документированная информация: сущность и основные понятия делопроизводства | ОПК-6                                         | У                                | 1-3, 30                                      |

|   |                                                                   |       |          |                  |
|---|-------------------------------------------------------------------|-------|----------|------------------|
| 3 | Характеристика основных видов документов                          | ОПК-6 | У, ПР, С | 11-13, 28        |
| 4 | Правила составления и оформления управленческой документации      | ОПК-6 | У, Т     | 9-10, 31--2      |
| 5 | Организация коммерческого и корпоративного документооборота       | ОПК-6 | У, ПР, С | 8, 19-27, 30, 47 |
| 6 | Деловая документация: служебная, деловая, международная переписка | ОПК-6 | У, ПР    | 14-18            |
| 7 | Организация службы документационного обеспечения                  | ОПК-6 | У, Т     | 33-38, 41-42     |
| 8 | Автоматизация процессов делопроизводства.                         | ОПК-6 | У        | 40, 43-46, 48-50 |

### Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

| Код и наименование компетенций                                                                     | Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    | пороговый                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | базовый                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | продвинутый                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                    | Оценка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                    | Удовлетворительно /зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Хорошо/зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Отлично/зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность, направления и виды документационного обеспечения управления;</li> <li>– стандартные термины документационного обеспечения;</li> <li>– сущность, свойства, функции и структуру управленческого документа</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять реквизиты отдельных видов управленческих документов в соответствии с правилами, установленными нормативными документами, языковыми требованиями к</li> </ul> | <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– классификацию управленческих документов;</li> <li>– нормы стиля управленческих документов;</li> <li>– формы организации работы с документами</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять документацию в соответствии с нормативной базой</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания управленческих документов и организации работы с ними;</li> <li>– навыками ведения деловой переписки с деловыми партнерами и клиентами</li> </ul> | <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– состав назначение организационно-правовых, распорядительных и информационно-справочных документов;</li> <li>– состав, расположение и правило оформления реквизитов документов;</li> <li>– порядок движения управленческих документов, роль и организацию контроля их исполнения;</li> <li>– особенности организации работы с конфиденциальными документами;</li> <li>– современные информационные технологии в документационном обеспечении;</li> <li>– организацию работы с электронными документами</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>оформлению реквизитов</p> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания управленческих документов и организации работы с ними</li> </ul> |  | <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать информационные системы документации;</li> <li>– осуществлять поиск, хранение и архивацию документов;</li> <li>– использовать телекоммуникационные технологии в электронном документообороте</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания управленческих документов и организации работы с ними;</li> <li>– навыками ведения деловой переписки с деловыми партнерами и клиентами;</li> <li>– навыками работы с оргтехникой, при создании и использовании деловых документов</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Примеры контрольных заданий раскрывают компетенцию ОПК-6.

***Примеры тем для проведения лекции-дискуссии.***

**Лекция-дискуссия № 1. Тема: «История и современное делопроизводство»:**

1. Делопроизводство в Древнерусском государстве.
2. Приказное делопроизводство XV–XVII вв.
3. Система коллежского делопроизводства.
4. Исполнительное производство.
5. Дореволюционное отечественное делопроизводство.
6. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг.
7. Система министерского делопроизводства.
8. Специфика и особенности современного делопроизводства.
9. Государственное регулирование делопроизводства в России.
10. Нормативные документы, ГОСТЫ.

***Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:***

**Лекция № 2. Тема «Сущность и основные понятия делопроизводства»**

1. Функции документа
2. Виды документов и их классификация
3. Нормативно-правовая база делопроизводства
4. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
5. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов.

***Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:***

***Пример вопросов для устного опроса***

**Семинарское занятие № 6. Тема: «Оформление деловой документации».**

1. Реквизиты делового письма.
2. Классификация деловых писем и правильный выбор.
3. Деловой стиль письма.
4. Электронное деловое письмо

***Примеры тем для проведения семинаров-дискуссий.***

**Семинар-дискуссия №3. Тема: «Составление и оформление основных видов документов»**

1. Организационно-правовые документы.
2. Организационно-распорядительные документы.
3. Информационно-справочные документы.
4. Кадровая документация. Унифицированные формы.
5. Конфиденциальная документация. Схема работы.

***Пример практической работы.***

Каждый студент должен составить общий бланк предприятия с угловым и продольным вариантами расположения реквизитов на формате А4.

Цель выполнения задания – изучить состав реквизитов ОРД, правила их оформления, формуляр – образец ОРД.

Приобретаемые умения при выполнении задания – научиться конструировать бланки конкретного предприятия в зависимости от их назначения.

Методические указания. Чтобы выполнить задание, необходимо:

- ознакомиться с пакетом документов;
- составить бланки.

Задание 1:

- 1) составить общий бланк конкретного предприятия с продольным расположением реквизитов на формате А4;
- 2) составить общий бланк конкретного предприятия с угловым расположением реквизитов на формате А4;
- 3) составить бланк конкретного вида документа кроме письма;
- 4) составить бланк структурного подразделения предприятия или должностного лица;
- 5) составить бланк письма.

Задание 2. Изготовить общий бланк с угловым и продольным расположением реквизитов гостиничного предприятия, структурного подразделения и должностного лица, делового письма на компьютере. Сдать работу на проверку на следующий семинар.

Результаты практической работы оформляются в виде распечатанных документов на листе формата А4.

***Примеры тестового задания.***

**1. Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа:**

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания до:

1. передачи на исполнение
2. подшивки в дело
3. завершения исполнения или отправки

**2. Понятие «Делопроизводство» – это:**

1. система хранения документов
2. составление документов

документирование и организация работы с документами

**3. Понятие «Документирование» – это:**

1. Запись информации на различных носителях по установленным правилам
2. Система документации, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности
3. Деятельность по разработке и оформлению документов

**4. Документ представляет собой:**

1. зафиксированную на материальном носителе информацию с реквизитами, которые установлены порядком документирования
2. зафиксированную на материальном носителе информацию с реквизитами, определенными УСД
3. зафиксированную на материальном носителе информацию с реквизитами, которые позволяют ее идентифицировать

**5. Какой нормативный документ в организации определяет порядок работы с документами?**

1. инструкция по делопроизводству
2. регламент работы

**Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

Вопросы к экзамену нацелены на проверку сформированности компетенции ОПК-6

**Вопросы для подготовки к зачету:**

1. Основные понятия и терминология управления документационным обеспечением
2. Функции документа
3. Виды документов и их классификация
4. Делопроизводство в Древнерусском государстве
5. Приказное делопроизводство XV–XVII вв. Система коллежского делопроизводства
6. Система министерского делопроизводства XIX – начала XX в
7. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг
8. Нормативно-правовая база делопроизводства
9. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
10. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов
11. Организационно-правовые документы гостиничного предприятия
12. Организационно-распорядительные документы гостиничного предприятия
13. Информационно-справочные документы
14. Понятие и классификация служебных писем.
15. Специфика делового стиля письма. Этикет в служебной переписке.
16. Оформление служебного письма
17. Разновидность служебных писем
18. Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой
19. Структура документации по личному составу
20. Состав процедуры и документирование приема граждан на работу
21. Состав процедуры и документирование перевода сотрудников на работу
22. Документирование поощрения работников
23. Документирование процедуры применения дисциплинарного взыскания
24. Документирование процедуры увольнения работника

25. Оформление служебной командировки
26. Оформление отпуска
27. Источники подбора персонала для организации
28. Конфиденциальная документация
29. Основные направления совершенствования состава и форм документов
30. Понятия и принципы организации документооборота
31. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов предприятия
32. Регистрация документов. Индексация документов
33. Контроль исполнения документов
34. Оперативное хранение дел
35. Оформление документов и дел к уничтожению и на длительное (постоянное) хранение
36. Архивное хранение дел
37. Подсчет и оптимизация документооборота
38. Юридические формальности и документы при открытии и регистрации предприятия
39. Документооборот гостиничного предприятия
40. Автоматизация документооборота гостиничного предприятия
41. Назначение, задачи, структура и состав службы управления документационным обеспечением
42. Организационно-распорядительная документация службы управления документационным обеспечением
43. Технические средства, используемые при создании и обработки документов
44. Критерии выбора офисной техники
45. Правила безопасности работы с техническими средствами
46. Автоматизация делопроизводства: основные понятия и принципы
47. Западные системы делопроизводства в России
48. Автоматизирование делопроизводства, деловых процедур и документооборота на предприятии. Основные категории пользователей систем автоматизации делопроизводства и документооборота.
49. Перспективы российской индустрии автоматизации делопроизводства
50. Автоматизация процесса управления договорными процессами на предприятии

#### **4.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания зачете:**

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий в области коммерческого и корпоративного документооборота. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

*Критерии оценки ответа студента на зачете.*

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических

(семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«зачтено»** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«не зачтено»** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания устного опроса:**

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала пишут реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка **«не зачтено»** выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:**

*Лекция-дискуссия* – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

*Семинар-дискуссия* – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или

выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:*

– оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

### **Методические рекомендации по выполнению практической работы (презентация в Microsoft PowerPoint)**

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов. Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

*Структура презентации*

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносится самое основное, главное из содержания презентации.

*Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:*

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должны быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние  $\frac{3}{4}$

площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

#### *Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации.*

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

#### *Основные принципы выполнения и представления компьютерной презентации.*

- компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты;

- не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;

- не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;

- дайте время аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;

- делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;

- предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;

- обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

В приложении помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

#### *Критерии оценки презентации:*

| <i>Оформление презентации</i>                                                       | Максимальное количество баллов | Оценка преподавателя |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| Титульный слайд (оригинальное оформление)                                           | 5                              |                      |
| Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация) | 5                              |                      |
| <i>Содержание презентации</i>                                                       |                                |                      |
| Соответствие учебным целям и задачам                                                | 10                             |                      |
| Отражение основополагающего вопроса                                                 | 10                             |                      |
| Наличие элементов исследования по теме                                              | 10                             |                      |
| Выводы, обоснованные с научной точки зрения, основанные на данных исследования      | 10                             |                      |
| <i>Оформление текста</i>                                                            |                                |                      |
| Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность         | 10                             |                      |
| Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона)                                          | 5                              |                      |

|                                                                         |      |  |
|-------------------------------------------------------------------------|------|--|
| Оформление слайдов в едином стиле                                       | 5    |  |
| Соответствие дизайна содержанию презентации                             | 10   |  |
| <i>Требования к выступлению</i>                                         |      |  |
| Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал | 5    |  |
| Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории  | 5    |  |
| Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут)        | 5    |  |
| <i>Общий балл/оценка</i>                                                | 100* |  |

\*Перевод баллов в оценки приведен ниже.

Оценка «отлично» ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100.

Оценка «хорошо» ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка «удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59.

Оценка «не удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет менее 39.

### **Методические рекомендации по проведению тестирования.**

*Тестирование* - один из наиболее эффективных методов оценки знаний студентов. К достоинствам метода относятся:

- ☐ объективность оценки тестирования;
- ☐ оперативность, быстрота оценки;
- ☐ простота и доступность;
- ☐ пригодность результатов тестирования для компьютерной обработки и использования статистических методов оценки.

Тестирование является важнейшим дополнением к традиционной системе контроля уровня обучения. Для оценки уровня подготовленности студентов методом тестирования создаются специальные тесты.

*Тест* - это стандартизованное задание, по результатам выполнения которого дается оценка уровня знаний, умений и навыков испытуемого.

Тест состоит из тестовых (контрольных) заданий и правильных (образцовых) ответов к ним.

*Основные этапы составления теста:*

1. Для облегчения процедуры составления тестов учебный материал должен быть достаточно формализован, т.е. каждый раздел, тему учебной дисциплины (дисциплин) необходимо представить в виде таких задач и (или) вопросов, которые наиболее полно отображают содержание дисциплины (дисциплин). При этом важно выделить главные (проблемные) вопросы, не увлекаясь второстепенными.

2. На втором этапе, в зависимости от цели тестирования (текущий контроль знаний, итоговый контроль знаний, оценка остаточных знаний и др.) и формы теста разрабатывается план раскладки задач и вопросов в тестовые задания. Формализация учебного материала и составление тестовых заданий - наиболее ответственные и сложные этапы составления тестов.

3. После составления тестовых заданий преподаватель оформляет правильный ответ.

*Формы составления тестовых заданий.*

Существуют разные формы тестовых заданий:

- задания закрытой формы, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов к тексту задания;
- задания открытой формы, требующие при выполнении самостоятельного формулирования ответа;

– задание на соответствие, выполнение которых связано с установлением соответствия между элементами двух множеств;

– задания на установление правильной последовательности, в которых от студента требуется указать порядок действий или процессов, перечисленных преподавателем.

Некоторые формы можно разделить на виды. Например, для закрытой формы можно выделить задания с двумя, тремя и большим числом выборочных ответов. Выбор формы задания зависит от целей тестирования и от содержания контролируемого материала. Предложенные четыре формы тестовых заданий являются основными, но при этом не исключается применение других, новых форм.

Можно выделить ряд *общих требований*, предъявляемых к тестовым заданиям:

- каждое задание имеет свой порядковый номер, установленный согласно объективной оценке трудности задания и выбранной стратегии тестирования;
- задание формулируется в логической форме высказывания, которое становится истинным или ложным в зависимости от ответа студента;
- к разработанному заданию прилагается правильный ответ;
- для каждого задания приводится правило оценивания, позволяющее интерпретировать ответ студента как правильный или неправильный;
- на выполнение одной задачи (вопроса) тестового задания у студента должно уходить не более 2-5 минут.

В дополнение к основным общим требованиям существует еще ряд других, обусловленных спецификой выбранной тестовой формы.

*Задания закрытой формы.* В задании можно выделить основную часть утверждения, содержащую постановку проблемы, и готовые ответы, сформулированные преподавателем. Среди ответов правильным обычно бывает только один, хотя не исключаются и другие варианты. Число неправильных ответов определяется видом задания, обычно оно не превышает пяти.

В дополнение к общим имеется еще ряд требований к заданиям закрытой формы:

- в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;
- в основную часть задания следует включать как можно больше слов, оставляя для ответа не более двух-трех наиболее важных, ключевых слов для данной проблемы;
- частота выбора одного и того же номера места для правильного ответа в различных заданиях теста должна быть примерно одинакова, либо номер места для правильного ответа выбирается в случайном порядке;
- из числа неправильных исключаются ответы, вытекающие один из другого.

Задания закрытой формы имеют как достоинства, так и недостатки. Их преимущества связаны с быстротой тестирования и с простотой подсчета баллов. Среди недостатков обычно отмечают эффект угадывания, характерный для слабо подготовленных студентов при ответах на наиболее трудные задания теста.

Задания закрытой формы сопровождаются инструкцией: "Обведите номер правильного ответа". В случае компьютерной выдачи заданий используют инструкцию: "Наберите номер правильного ответа".

*Задания открытой формы.* При ответе на открытое задание студент дописывает пропущенное слово, формулу или число на месте прочерка. Задание составляется так, что требует четкого и однозначного ответа и не допускает двоякого толкования. В том случае, если это возможно, после прочерка указываются единицы измерения.

Прочерк ставится на месте ключевого термина, знание которого является существенным для контролируемого материала. Все прочерки в открытых заданиях для одного теста рекомендуется делать равной длины.

В процессе разработки задания необходимо упрощать усложненные синтаксические конструкции.

Для задания открытой формы рекомендуется использовать инструкцию, состоящую из одного слова: "Дополните".

*Задания на соответствие.* В этих заданиях преподаватель проверяет знание связей между элементами двух множеств. Слева обычно приводятся элементы данного множества, справа -

элементы, подлежащие выбору. Число элементов второго множества может превышать число данных.

К заданиям предлагается стандартная инструкция, состоящая из двух слов: "Установите соответствие".

Как и в заданиях закрытой формы, наибольшие трудности при разработке связаны с подбором правдоподобных избыточных элементов во втором множестве. Эффективность задания будет существенно снижена, если неправдоподобные элементы легко различаются студентами.

*Задания на установление правильной последовательности.* Тестовые задания четвертой формы предназначены для оценивания уровня владения последовательностью действий, процессов, вычислений и т.д.

В задании приводятся в произвольном случайном порядке действия или процессы, связанные с определенной задачей. Студент должен установить правильный порядок предложенных действий и указать его с помощью цифр в специально определенном для этого месте.

Стандартная инструкция к заданиям четвертой формы имеет вид "Установите правильную последовательность".

Задания на установление правильной последовательности действий обладают определенными преимуществами при разработке комплексных тестов, так как они удобны для оценки уровня профессиональной подготовки студентов, непосредственно связанной с их будущей деятельностью.

При выборе формы тестового задания необходимо помнить о том, что каждой дисциплине присуще свое собственное содержание, отличное от других. Поэтому нет и не может быть единых рекомендаций для правильного выбора формы. Многое здесь зависит от искусства преподавателя, от его опыта и умения разрабатывать задания теста.

Процесс тестовых измерений предельно стандартизируется:

- все инструкции к одной форме даются одними и теми же словами;
- заранее разработанная система подсчета баллов применяется ко всем испытуемым студентам одинаково;
- все испытуемые отвечают на задания одинаковой сложности.

Чтобы исключить возможность списывания, подсказки и других нарушений, в заданиях следует вводить переменные параметры, изменение которых в допустимых пределах обеспечивает многовариантность каждого задания теста. При этом все студенты группы выполняют однотипные задания, но с разными значениями параметра и, соответственно, с разными ответами. Таким образом, решаются одновременно две задачи: устраняется возможность списывания и обеспечивается параллельность вариантов заданий, предлагаемых различным студентам.

Особенно эффективны задания в открытой форме с переменным параметром при компьютерной выдаче, когда значения параметра выбираются в случайном порядке, поэтому при разработке компьютерного варианта теста этим заданиям следует отдать предпочтение, хотя окончательное решение вопроса выбора формы зависит от содержания контролируемого предмета.

*Выбор методики оценивания ответов студентов на задания теста.*

Методика оценивания ответов студентов должна быть проста, объективна и удобна для компьютерной обработки результатов тестирования. Для примера можно предложить две методики оценивания ответов. По первой методике за каждый правильный ответ студент получает один балл, за неправильный - ноль баллов. Возможны варианты ответов с определенной долей правильного решения вопроса. В этом случае ответу может быть присвоено дробное число баллов (от 0 до 1). а студенту предлагается выбрать из всей суммы ответов несколько, например, три (из пяти-шести), которые, по его мнению, содержат правильные решения. Задание считается выполненным, если суммарное число набранных студентом баллов составляет от 0.7 до 1.

По второй методике устанавливаются четыре уровня усвоения учебного материала:

- первый уровень – запоминание;
- второй уровень – понимание;

- третий уровень – навыки;
- четвертый уровень – применение.

Соответственно четырем уровням усвоения учебного материала устанавливается четыре уровня сложности тестовых заданий.

Тестовые задания различного уровня сложности оцениваются по-разному. Например, первый уровень – 1,0 балл, второй – 1,5, третий – 2 и четвертый – 2,5 балла. В таблицах 1–4 приведены формулы и пример расчета результатов тестирования по тестовым заданиям (ТЗ) четырех уровней сложности.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **5.1 Основная литература:**

1. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. – Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/7873BF4B-A3F7-44E2-8EC0-1E3D6392702A>
2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. – Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/04F0A0D5-BF41-47D1-9AA9-FA622A3FEA49>
3. Гринберг А.С., Горбачёв Н.Н., Мухаметшина О.А. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 391 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>
4. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 398 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» .

1. Тимофеева Е.С. Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 175 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63809>.
2. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 239 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69308>

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 375 с. – Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/E472872E-07FD-4FDA-A714-897DAC5E36DA>
2. Идрисова А.Р., Ахметова А.Э. Технологии документационного и инновационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Казань: КГТУ, 2010. – 180 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258929>
3. Самаховалов Е.В. Автоматизированная система документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 99 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97300>
4. Демин Ю.М. Делопроизводство. Документационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 205 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253657>

5. Рогожин М.Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р 6.30-2003) [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 209 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253709>

6. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документоведение. Документационный сервис [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. — 177 с. – Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/98462230-A63D-402F-A36A-24C2D22B5BC5>

7. Некрасова М.Л. Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма и сервиса [Текст]: учебное пособие / М. Л. Некрасова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. - Краснодар: [Кубанский государственный университет], 2009. - 656 с. – 52 згз.

### **5.3 Периодические издания (журналы):**

1. Делопроизводство.
2. Делопроизводство и документооборот на предприятии.
3. Секретарское дело.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся в общем виде изложены в следующем издании

Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.

В методических указаниях отражены сущность и содержание текущего контроля успеваемости, описаны виды аудиторных занятий и рекомендации по подготовке к ним (лекции, практические, семинарские занятия и т.д.), внеаудиторная, научно-исследовательская работа, оценочные средства для проведения текущего контроля (устный опрос, семинар-дискуссия и др.), методические рекомендации по подготовке к различным видам контроля, предусмотренным промежуточной аттестацией.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

### **7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:**

В процессе обучения используются разные виды информационно-коммуникационных технологий. Образовательные средства ИКТ: средства, обеспечивающие базовую подготовку (электронные учебники, системы контроля знаний), вспомогательные средства (энциклопедии, словари, мультимедийные учебные занятия); информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники, обучающие компьютерные программы, информационные системы); интерактивные (электронная почта, ЭОИС); поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>.
2. Министерство транспорта Российской Федерации – <http://www.mtr.gov.ru>.
3. Федеральная служба государственной статистики – <http://www.gks.ru>.
4. Россия в окружающем мире (ежегодник) – <http://eco-mnperu.narod.ru/book>.
5. Ежедневная Лондонская газета, специализирующаяся на проблемах морских перевозок – <http://www.lloydlist.com>.
6. Международная морская организация – специализированное учреждение ООН, способствующее совершенствованию процедур международного морского судоходства – <http://www.imo.org>.
7. Международная организация гражданской авиации – специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы, необходимые для обеспечения безопасности, надежности и эффективности воздушного сообщения – <http://www.icao.int>.
8. Информационный ресурс – [www.rostransport.com](http://www.rostransport.com).

## **7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:**

1. Windows 10 Корпоративная.
2. Microsoft Office профессиональный плюс 2016.
3. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition.
4. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

## **7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
  2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
  3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
- Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com))

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## **8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине**

| № | Вид работ          | Наименование учебной аудитории, ее оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения                                                                          |
|---|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Лекционные занятия | Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели                                                                 |
| 2 | Семинарские занятия                        | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном                                                                                                                                   |
| 3 | Групповые (индивидуальные) консультации    | Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора |
| 4 | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения                                                                                    |
| 5 | Самостоятельная работа студента            | Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета            |