

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 16:15:24  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по УМР  
\_\_\_\_\_ Т.А. Харитонова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Документационное обеспечение сервисной деятельности**  
направление подготовки: **43.03.01 Сервис**  
направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания, Кадровый и правовой сервис в  
отрасли**  
форма обучения: **очная, заочная**

Рабочая программа разработана по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания», «Кадровый и правовой сервис в отрасли».

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры ЭОП

Заведующий кафедрой

Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Н.С. Кулакова, доцент, канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** получение студентами теоретических знаний о документировании деятельности современного предприятия и организации работы с документами в соответствии с требованиями действующих законодательных и других нормативных актов.

**Задачи дисциплины:**

- изучение основных принципов документирования и основ организации работы с документами в деятельности предприятия;
- усвоение правил составления и оформления различных видов и типов основных документов делового общения;
- формирование навыков организации делопроизводственной службы, обработки документов, организации рабочих мест;
- получение знаний о технологии создания, обработки, передачи и хранения управленческих документов;
- приобретение практических навыков при составлении, оформлении, обработке и подготовке управленческих документов.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Документационное обеспечение сервисной деятельности» относится к дисциплинам в обязательной части учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

**знание:** понятий, целей, задач и принципов делопроизводства; основных понятий документационного обеспечения сервисной деятельности; системы документационного обеспечения сервисной деятельности; классификации документов; требований к составлению и оформлению документов; организаций документооборота: прием, обработка, регистрация, контроль, хранение документов, номенклатура дел.

**умения:** оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, в том числе с использованием информационных технологий; осваивать технологии автоматизированной обработки документации; использовать унифицированные формы документов; осуществлять хранение и поиск документов; использовать телекоммуникационные технологии в электронном документообороте;

**владение:** навыками использования информационно-коммуникационных технологий электронного документооборота.

Содержание дисциплины Документационное обеспечение сервисной деятельности служит основой для освоения дисциплин Основы организации производства на предприятиях сервиса, Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия	Знать: 31 - Знает особенности письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой письменной коммуникации
		Уметь:

иностранном(ых) языке(ах)	в общении с деловыми партнерами	У1 - Умеет применять различные методы делового общения на русском и иностранном языках как в письменной форме
		Владеть: В1 - Владеет навыками деловых коммуникаций в письменной форме на русском и иностранном языках
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	Знать: З2 - требования к структуре, содержанию и официально-деловому стилю документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках
		Уметь: У2 - осуществлять документирование информации на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, составляет управленческую отчетность и организацию документооборота с использованием современных технологий	Владеть: В2 - навыком составления официальных документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.
		Знать: З3 - требования к составлению и оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями
		Уметь: У3 - оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии, проводить автоматизированную обработку документов
		Владеть: В3 - навыками использования информационно-коммуникационных технологий электронного документооборота

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Контроль, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
Очная	2/3	18	34	-	56	-	зачет
Заочная	3/5	6	6	-	96	4	зачет

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины. очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Основные понятия и	2	4	-	2	8	УК-4.1.	Тест

		определения.						УК-4.2	
2	2	Документы как материальные носители информации.	2	4	-	4	10	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
3	3	Составление и оформление организационно-распорядительной документации.	4	6	-	4	14	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
4	4	Подготовка и оформление основных видов документов.	4	4	-	3	10	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
5	5	Деловая корреспонденция.	2	4	-	2	8	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
6	6	Технология работы с документами.	2	4	-	2	8	ОПК-2.3	Тест, практическое задание
7	7	Телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.	2	8	-	4	14	ОПК-2.3	Практическое задание
8	Зачет		-	-	-	36	36	УК-4.1. УК-4.2 ОПК-2.3	Вопросы к зачету
Итого:			18	34		56	108		

### заочная форма обучения (ЗФО)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Основные понятия и определения.	0,5	0,5	-	2	3	УК-4.1. УК-4.2	Тест
2	2	Документы как материальные носители информации.	0,5	0,5	-	2	3	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
3	3	Составление и оформление организационно-распорядительной документации.	1	1	-	3	5	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
4	4	Подготовка и оформление основных видов документов.	1	1	-	3	5	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
5	5	Деловая корреспонденция.	1	1	-	3	5	УК-4.1. УК-4.2	Тест, практическое задание
6	6	Технология работы с документами.	1	1	-	3	5	ОПК-2.3	Тест, практическое задание
7	7	Телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.	1	1	-	3	5	ОПК-2.3	Практическое задание
8	Зачет		-	-	-	77	77	УК-4.1. УК-4.2 ОПК-2.3	Вопросы к зачету
Итого:			6	6		96	108		

## **Очно-заочная форма обучения (ОЗФО)**

Не реализуется.

### 5.2. Содержание дисциплины.

#### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Основные понятия и определения». Документирование: основные понятия и термины. Документы как материальные носители информации. Классификация документов.

Состав нормативно-методической базы документационного обеспечения. Государственные стандарты на документацию. Унифицированные системы документации и общероссийские классификаторы информации.

Раздел 2. «Документы как материальные носители информации». Понятие организации работы с документами. Документооборот: движение документа в организации с момента создания до отправки – исходящий документопоток; движение документа с момента получения до завершения исполнения – входящий документопоток. Внутренний документопоток. Учет объема документооборота. Назначение, структура и состав службы ДОУ. Задачи и функции подразделений службы ДОУ.

Раздел 3. «Составление и оформление организационно-распорядительной документации». Правила составления и оформления основных организационных документов: устава, положения, инструкции. Правила составления и оформления основных распорядительных документов: приказа и распоряжения. Правила составления и оформления основных информационно-справочных документов: докладной и объяснительной записки, справки, акта, протокола.

Раздел 4. «Подготовка и оформление основных видов документов». Элементы текста и основные требования к нему. Подготовка текстов с использованием компьютерного пакета программ. Специфика стиля изложения документов делового общения и их основные виды.

Дата, место составления. Согласование документов. Подписание и утверждение документов. Отметки на документах.

Раздел 5. «Деловая корреспонденция». Место делового письма как вида документа в системе ОРД. Составление писем, основные реквизиты делового письма. Классификация деловых писем. Требования к языку и стилю деловых писем. Требования к тексту. Информативность и убедительность текста делового письма. Сокращения и аббревиатура. Служебный речевой этикет делового письма. Резолюции и визы. Отдельные виды писем: информационно-рекламные, гарантийные, письма-запросы, письма-оферты, рекламации.

Раздел 6. «Технология работы с документами». Организация документооборота на предприятии. Регистрация документов. Контроль исполнения документов. Общие требования к систематизации документов и формированию дел. Составление заголовков дел и установление сроков хранения дел. Номенклатура дел. Технология защиты документной информации на предприятии. Архивное хранение документов и дел. Организация работы с конфиденциальными документами.

Раздел 7. «Телекоммуникационные технологии в электронном документообороте». Общая характеристика организационных технических средств в «Документационном обеспечении управления». Компьютерные средства подготовки документов. Изготовление, копирование и тиражирование документов. Порядок организации документооборота с использованием средств телекоммуникации. Автоматизированные системы делопроизводства. Система электронного документооборота (СЭД), ее структура, настройка системы.

#### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

##### **Лекционные занятия**

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема лекции
		ОФО	ЗФО	
1	1	2	0,5	Основные понятия и определения.
2	2	2	0,5	Документы как материальные носители информации.
3	3	4	1	Составление и оформление организационно-распорядительной документации.
4	4	4	1	Подготовка и оформление основных видов документов.
5	5	2	1	Деловая корреспонденция.
6	6	2	1	Технология работы с документами.
7	7	2	1	Телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.
Итого:		18	6	

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема лекции
		ОФО	ЗФО	
1	1	4	0,5	Основные понятия и определения.
2	2	4	0,5	Документы как материальные носители информации.
3	3	6	1	Составление и оформление организационно-распорядительной документации.
4	4	4	1	Подготовка и оформление основных видов документов.
5	5	4	1	Деловая корреспонденция.
6	6	4	1	Технология работы с документами.
7	7	8	1	Телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.
Итого:		34	6	

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.		Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО		
1	1	2	2	Основные понятия и определения.	Подготовка к тесту
2	2	4	2	Документы как материальные носители информации.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	4	3	Составление и оформление организационно-распорядительной документации.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
4	4	2	3	Подготовка и оформление основных видов документов.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	2	3	Деловая корреспонденция.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
6	6	2	3	Технология работы с документами.	Подготовка к практическим занятиям и тесту
7	7	4	3	Телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.	Подготовка к практическим занятиям
1-7		36	77		Подготовка к зачету
Итого:		56	96		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационно-коммуникационные технологии (визуализация учебного материала в MS Power Point в диалоговом режиме (лекционные занятия));
- технологии коллективного взаимодействия (работа в малых группах (практические занятия));
- репродуктивные технологии (разбор практических ситуаций (практические занятия)).

## **6. Тематика курсовых работ/проектов**

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## **7. Контрольные работы**

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Контрольная работа оформляется в соответствии с методическими указаниями по оформлению студенческих работ. Объем контрольной работы должен составлять 15-20 страниц, изложенных аккуратно, без сокращений. В конце работы должен быть представлен список используемой литературы, отражающий фамилию, инициалы авторов, название источника, место издания (город), название издательства, а также год издания.

**Контрольная работа по курсу состоит из двух частей:** теоретический вопрос и практическое задание.

Теоретическая и практическая части работы выполняются в соответствии с вариантом, выбранным по последней цифре в номере зачетной книжки студента-заочника (номер вопроса соответствует номеру варианта).

7.2. Тематика контрольных работ.

### **Теоретические вопросы:**

1. Организация делопроизводства на предприятии.
2. Основные правила составления документов. Классификация документов.
3. Виды бланков служебных документов. Требования к реквизитам различных видов бланков.
4. Основные реквизиты служебных документов.
5. Оформление организационной управленческой документации.
6. Оформление информационно-справочной документации.
7. Оформление распорядительной документации (приказы, распоряжения, указания).
8. Служебная переписка. Общие правила составления деловых писем. Порядок их адресования.
9. Основные виды писем.
10. Основные требования к оформлению документации по личному составу.

**Практические задания** выполняются всеми студентами в соответствии с выбранным вариантом. При выполнении первого вопроса документ составляется с учетом требований стандартов (ГОСТ Р 7.0.97-2016) по составу и размещению реквизитов управленческих документов. При выполнении второго вопроса по анализу предложенных документов необходимо: а) проверить на соответствие требованиям ГОСТа правильность оформления каждого реквизита по содержанию;

б) составить и привести в работе в компьютерном варианте правильно оформленный документ.

## Практические задания для контрольных работ

### 1 вариант

1. Составьте письмо-приглашение выставочного центра «Экспо-Бизнес» в ОАО «Квант» с предложением представить свою продукцию на выставке с 00.00.00 по 00.00.00.

2. Найдите ошибки в оформлении документа

*Наименование организации*

ПРИКАЗ

№ \_\_\_\_\_

Об итогах работы комиссии

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

*Директор*

*Подпись*

Григорьев П. П.

*Визы*

### 2 вариант

1. Составьте гарантийное письмо АО «Кедр» ОАО «Сатурн» об оказании помощи в установке и наладке машин вычислительного центра.

2. Найдите ошибки в оформлении документа

*Наименование организации*

СПРАВКА

Дана Петрову Геннадию Ивановичу в том, что его месячный оклад составляет 4000 рублей.

Директор

Сидоров И.Н

### 3 вариант

1. Составьте сопроводительное письмо о направлении подписанного договора ОАО «Алекс» ОАО «Горизонт» № 00 от 00.00.00.

2. Найдите ошибки в оформлении документа

*Герб*

*Наименование организации*

И. УТВЕРЖДЕНО

АКТ

Должность \_\_\_\_\_ инициалы,

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

(Подпись) фамилия

\_\_\_\_\_  
(Заголовок акта)

Составлен комиссией: \_\_\_\_\_

Председатель: \_\_\_\_\_  
(Должность, фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(Текст)

Составлен в 3 экземплярах:

1-й экземпляр:

2-й экземпляр:

3-й экземпляр:

#### **4 вариант**

1. Составьте письмо-ответ ОАО «Вымпел» ОАО «Партнер» о разработке проекта на строительство жилого дома.

2. Выделите реквизиты служебного письма. Оформите его в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016.

127572, Москва, ул. Новгородская, д.' 14, к. 2, тел. 000 00 00, ОАО «Логос М», 00.00.00, № 00/00/00, директору ЗАО «Тайдекс» г-ну Прищепову Ф.И., на № 00/00/00 от 00.00.00., вашу просьбу об изменении срока поставки компьютерной мебели выполнить не можем из-за отсутствия ее на наших складах, поэтому компьютерная мебель будет доставлена в сроки, указанные в договоре. Директор АО «Логос М» С.И. Дорохов.

#### **5 вариант**

1. Составьте письмо АО «Квант» Выставочному центру «Экспо - Бизнес» с просьбой включить предприятие в число участников выставки и выделить для оформления стендов с образцами продукции площадь в 45 кв. м.

2. Найдите ошибки в оформлении документа

*Герб*

*Наименование организации*

а) ПРОТОКОЛ

заседания комиссии по...

Председатель - Смирнов С. С.

Секретарь - Антонова М. И.

Присутствовали: 5 человек

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О порядке подготовки к конференции.

Доклад Иванова П. И.

1. Слушали:  
Иванова П.И. - текст доклада прилагается.  
Выступили:  
Петров П.И. - я в своем выступлении...  
Председатель

Секретарь

М.И. Антонова

С.С. Смирнов  
Подпись

Подпись

### **6 вариант**

1. Составьте сопроводительное письмо генеральному директору ЗАО «Интерком» г-ну Пахомову Н.Н. с просьбой рассмотреть претензию на полученные (в соответствии с контрактом №\_\_ от 00.00.00, транс №\_, по железнодорожной накладной №\_) товары (наименование товара, кол-во), в которых согласно акту экспертизы обнаружены дефекты производственного характера.

2. Найдите ошибки в оформлении служебного письма

Г-ну Журавлеву О.С.  
Руководителю Выставочного центра  
«Экспо-Бизнес»

00.00.0. № 00/00/00  
На № 00 от 00.00.00  
Об аренде выставочной площади.

Сообщаем, что наша заявка на участие в осенней экспозиции центра утверждена отборочной комиссией.

Просим предоставить в аренду 200 кв. метров выставочной площади в павильоне № 2 с 00.00.00 по 00.00.00.

Оплату гарантируем. Наш р/с.....

Генеральный директор  
Т.В. Грачев

### **7 вариант**

1. Напишите проект приказа по АО «Космос» об итогах документальной проверки состояния документационного обеспечения. В акте ревизии были указаны следующие недостатки:

а) В отделе кадров предприятия в личных делах работников отсутствуют некоторые необходимые документы.

б) В канцелярии не ведется книга регистрации приказов по основной деятельности.

в) В бухгалтерии выдача зарплаты по трудовым соглашениям механику по ремонту оргтехники не подтверждена актами о выполнении работ.

2. Правильно оформите реквизиты адресата

Адресуйте письмо во Внешнеэкономическое объединение «Техмаш - экспорт».

### **8 вариант**

1. Составьте проект указания об организации дежурства в праздничные дни в Рождественские праздники с 31 декабря по 10 января. Предложить замдиректора по АХЧ

организовать дежурство сотрудников на время праздников. 31.12.01 до 17.00 проверить и опечатать все служебные помещения. Представить на утверждение график дежурства до 31 декабря.

2. Правильно оформите реквизиты адресата

Адресуйте письмо на имя директора института Матвеевой Т.А.

### **9 вариант**

1. Составьте акт о списании товароматериальных ценностей на основе приказа Начальника департамента от 00.00.00 № \_ «О проведении инвентаризации товарно-материальных ценностей». В акте установлено, что не поддаются ремонту и не могут быть реализованы поименованные ниже ценности, подлежащие списанию и исключению из учета.

2. Правильно оформите реквизиты адресата

Адресуйте письмо на имя начальника отдела кадров ОАО «Маяк» Н.В. Бедровой.

### **10 вариант**

1. Напишите докладную записку на имя руководителя ОАО «Вымпел» о командировании в г. Белгород старшего инженера планово-экономического отдела Добролюбова П.В. с 00.00.00 сроком на 5 дней для выступления с докладом на семинаре «Совершенствование системы заключения хозяйственных договоров».

2. Правильно оформите реквизиты адресата

Адресуйте письмо в структурное подразделение (центральную бухгалтерию) ОАО «ГД ГУМ».

## **8. Оценка результатов освоения дисциплины**

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1.	Проведение тестирования по темам	15
2.	Выполнение практических заданий	5
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	20
2 текущая аттестация		
3.	Выполнение практических заданий	15
4.	Проведение тестирования по темам	25
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	40
3 текущая аттестация		
5.	Выполнение практических заданий	20
6.	Проведение тестирования по темам	20
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	Тестирование	60
2	Выполнение типового расчета	40
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Электронный каталог/Электронная библиотека БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Документационное обеспечение сервисной деятельности	Лекционные занятия:	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70
		Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	
		Практические занятия:	
		Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций;	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

	текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	
--	---	--

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (подвопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные

моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

## Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина: Документационное обеспечение сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания, Кадровый и правовой сервис в отрасли**

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативные приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	Знать: З1 - Знает особенности письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой письменной коммуникации	Не знает особенности письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности и деловой письменной коммуникации	Демонстрирует частичные знания отдельных особенностей письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности и деловой письменной коммуникации	Демонстрирует достаточные знания особенностей письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности и деловой письменной коммуникации	Демонстрирует исчерпывающие знания особенностей письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой письменной коммуникации
		Уметь: У1 - Умеет применять различные методы делового общения на русском и иностранном языках как в письменной форме	Не умеет применять методы делового общения на русском и иностранном языках как в письменной форме	Умеет применять некоторые методы делового общения на русском и иностранном языках как в письменной форме	Умеет применять различные методы делового общения на русском и иностранном языках как в письменной форме	В совершенстве умеет применять различные методы делового общения на русском и иностранном языках как в письменной форме
		Владеть: В1 - Владеет навыками деловых коммуникаций в письменной форме на русском и иностранном языках	Не владеет навыками деловых коммуникаций в письменной форме на русском и иностранном языках	Владеет частично навыками деловых коммуникаций в письменной форме на русском и иностранном языках	Хорошо владеет навыками деловых коммуникаций в письменной форме на русском и иностранном языках	В совершенстве владеет навыками деловых коммуникаций в письменной форме на русском и иностранном языках

		<p>Знать: 32 - требования к структуре, содержанию и официально-деловому стилю документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Не знает требования к структуре, содержанию и официально-деловому стилю документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Демонстрирует частичные знания касаемые требований к структуре, содержанию и официально-деловому стилю документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания касаемые требований к структуре, содержанию и официально-деловому стилю документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания касаемые требований к структуре, содержанию и официально-деловому стилю документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>
	<p>УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Уметь: У2 - осуществлять документирование информации на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Не умеет осуществлять документирование информации на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Умеет частично осуществлять документирование информации на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>Умеет осуществлять документирование информации на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>	<p>В совершенстве умеет осуществлять документирование информации на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках</p>
		<p>Владеть: В2 - навыком составления официальных документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p>	<p>Не владеет навыками составления официальных документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p>	<p>Владеет частично навыками составления официальных документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p>	<p>Хорошо владеет навыками составления официальных документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p>	<p>В совершенстве владеет навыками составления официальных документов на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p>
ОПК-2	<p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса, составляет управленческую отчетность и организацию документооборота с использованием современных технологий</p>	<p>Знать: 33 - требования к составлению и оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями</p>	<p>Не знает требования к составлению и оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями</p>	<p>Демонстрирует знание отдельных требований к составлению и оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями</p>	<p>Демонстрирует достаточные знания требований к составлению и оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями</p>	<p>Демонстрирует исчерпывающие знания требований к составлению и оформлению управленческой документации, принципы организации документооборота и схемы функциональных взаимосвязей между подразделениями</p>

	<p>Уметь: У3 - оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии, проводить автоматизированную обработку документов</p>	<p>Не умеет оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии, проводить автоматизированную обработку документов</p>	<p>Умеет оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии, допуская значительные неточности и погрешности</p>	<p>Умеет оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии, допуская незначительные неточности и погрешности</p>	<p>В совершенстве умеет оформлять и проверять правильность оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в т. ч. используя информационные технологии, проводить автоматизированную обработку документов</p>
	<p>Владеть: В3 - навыками использования информационно-коммуникационных технологий электронного документооборота</p>	<p>Не владеет современными информационно-коммуникационными технологиями электронного документооборота</p>	<p>Владеет современными информационно-коммуникационными технологиями электронного документооборота</p>	<p>Хорошо владеет современными информационно-коммуникационными технологиями электронного документооборота</p>	<p>В совершенстве владеет современными информационно-коммуникационными технологиями электронного документооборота</p>

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Документационное обеспечение сервисной деятельности

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания, Кадровый и правовой сервис в отрасли

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Казакевич, Татьяна Александровна. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для вузов / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 177 с. - (Высшее образование). - <b>URL:</b> <a href="https://urait.ru/bcode/491585">https://urait.ru/bcode/491585</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
2	Доронина, Лариса Алексеевна. Организация и технология документационного обеспечения управления : [ : Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. - М : Издательство Юрайт, 2022. - 233 с. - (Высшее образование). - <b>URL:</b> <a href="https://urait.ru/bcode/489555">https://urait.ru/bcode/489555</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
3	Дмитриева, Л. И. Документационное обеспечение управленческой деятельности : учебное пособие / Л. И. Дмитриева, И. В. Рузаева. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. - 100 с. - <b>URL:</b> <a href="http://www.iprbookshop.ru/98703.html">http://www.iprbookshop.ru/98703.html</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "IPR BOOKS".	ЭР	25	100	+
4	Кузнецов, Игорь Николаевич. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. - 3-е изд., пер. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 461 с. - (Высшее образование). - <b>URL:</b> <a href="https://urait.ru/bcode/488697">https://urait.ru/bcode/488697</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
5	Абуладзе, Дареджани Гивиевна. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 370 с. - (Высшее образование). - <b>URL:</b> <a href="https://urait.ru/bcode/489736">https://urait.ru/bcode/489736</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+

6	<p>Шувалова, Наталия Николаевна.          Организация и технология документационного обеспечения управления : [ : Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 265 с. - (Высшее образование). - <b>URL:</b> <a href="https://urait.ru/bcode/489984">https://urait.ru/bcode/489984</a>. - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".</p>	ЭР	25	100	+
---	--	----	----	-----	---

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>