

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ДОКУМЕНТООБОРОТ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕРВИСА»**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика предприятий сервиса


Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Документооборот в организациях сервиса» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) образовательной программы– Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: ст. преподаватель кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Бабскова О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Селиванова Л.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	10
7.3. 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.....	13
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	19
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	19

## 1. Пояснительная записка

Курс «Документооборот в организациях сервиса» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис». Управление предприятием (организацией), оказывающим услуги, неизбежно требует создания многих видов документов, без которых невозможны решение основных производственных задач, планирование деятельности, финансирование, бухгалтерский учет и отчетность, оперативное управление, кадровое обеспечение деятельности и т.п. Документы являются основным доказательством совершения того или иного факта производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Организация документационного обеспечения управления в сфере сервиса имеет некоторые особенности, связанные с конкретными процедурами реализации требований и норм, определенных законодательством.

Целью освоения дисциплины «Документооборот в организациях сервиса» является изучение систем документации, организации документирования и делопроизводства, составляющих основу информационных процессов в сервисе, совокупность которых обеспечивает организацию процесс сервиса.

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с законодательной и нормативной базой, методическими разработками и основной научной литературой по курсу;
- изучение практики организации документационного обеспечения управления на предприятиях, организациях и учреждениях сервиса.

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

Дисциплина «Документооборот в организациях сервиса» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ОПК-3 - готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<b>знания:</b> основы документального обеспечения организации процесса сервиса; состав организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, правила её составления и оформления; правила документооборота. Ресурсы, средства и правила документооборота в сервисе <b>умения:</b> определять состав, структуру и содержание документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства документооборота; определять виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных
---	---

	<p>ситуациях; составлять и оформлять деловые письма, докладные и служебные записки отвечать на жалобы потребителей</p> <p><b>навыки:</b> разработки набора организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, выбора ресурсов и средств документооборота в процессе организации сервисной деятельности; навыками систематизации документации в процессе сервисной деятельности, организовывать документооборот</p>
--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.Б.18 «Документооборот в организациях сервиса»* является дисциплиной базовой части учебного плана подготовки студентов по направлению *43.03.01 Сервис*.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОПК-3	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Менеджмент в сервисе Маркетинг в сервисе

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины *«Документооборот в организациях сервиса»* составляет 4 зачетных единицы или 144 академических часа.

Курс		№ 2
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		144/4
Контактная работа	Лекции	6
	Практические занятия	6
Самостоятельная работа		130
Вид промежуточной аттестации	Зачет с оценкой/контр. работа	1/1

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор. занятия	самост. работа	
2 курс							
1.	Основы документального обеспечения организации процесса сервиса	32	1	1	-	30	Понятие о документе. Свойства, признаки, функции документа. Методы и способы документирования. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления деятельностью организации сферы сервиса. Виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий.
2.	Системы документации, образующиеся в процессе управления деятельностью организаций сферы сервиса..	32	1	1	-	30	Состав, структура и содержание документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса. Состав организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, правила её составления и оформления;
3.	Документационное обеспечение управления персоналом.	34	2	2		30	Общая характеристика кадрового состава предприятия. Организация документационного обеспечения деятельности кадровой службы предприятия сферы сервиса. Организация работы с кадровой документацией. Особенности использования сети Интернет для решения задач кадрового делопроизводства. Оформление деловых писем, докладных и служебных записок, ответов на жалобы потребителей.
4.	Организация	34	2	2		30	Организация работы с

	документооборота. Ресурсы, средства и правила документооборота в сервисе. Их выбор в зависимости от особенностей деятельности предприятия.					документами. Ресурсы, средства и правила документооборота в сервисе. Их выбор в зависимости от особенностей деятельности предприятия. Систематизация документации в процессе сервисной деятельности. Формирование и оформление дел. Экспертиза ценности документов, подготовка документов к хранению.
Зачет с оценкой			1	-		
Контр. работа			1		10	
Итого за 3 семестр	144	6	8	-	130	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

### Самостоятельная работа студентов на очной форме обучения

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	45	устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	40	представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание контрольной работы)	45	контрольная работа

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): Учеб. пос. / Т.А.Быкова и др. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013 - 304с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=390575>

2) Документационное обеспечение управления персоналом: Учебное пособие/Булат Р. Е. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 234 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=488066>

3) Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=489737>

4) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Документооборот в организациях сервиса».



## **7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины «Документооборот в организациях сервиса» направлен на формирование следующих компетенций:

*ОПК-3 - готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя*

#### **Этапы формирования компетенции**

1 этап	2 этап
<b>Документооборот в организациях сервиса</b> (2 курс)	Маркетинг в сервисе (3 курс)
	Менеджмент в сервисе (3 курс)

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Незачет с оценкой «неудовлетворительн о» (0-54 баллов)	Зачет с оценкой «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Зачет с оценкой «хорошо» (70-84 балла)	Зачет с оценкой «отлично» (85-100 баллов)
1 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОПК-3	<b>Знания:</b> -основы документаль-ного обеспечения орга-низации процесса сер-виса; - состав организацион-но-правовой, распоря-дительной, информа-ционно-справочной, планово-отчётной доку-ментации, правила её составления и оформ-ления; -правила документо-оборота -ресурсы, средства и правила документооборота в сервисе.	Не знает основы: -документального обес-печения организации процесса сервиса; -состав организацион-но-правовой, распоря-дительной, информа-ционно-справочной, планово-отчётной доку-ментации, правила её составления и оформле-ния; -правила документо-оборота; -ресурсов, средств и правил документооборота в сервисе.	Демонстрирует частич-ные знания без грубых ошибок: - процессов докумен-тального обеспечения организации сервиса; - организационно-право-вой, распорядительной, информационно-спра-вочной, планово-отчёт-ной документации, опре-делении правил состав-ления и оформления; - определении правил документооборота -ресурсов, средств и правил документооборота в сервисе.	Знает достаточно в базовом объеме: -основы документально-го обеспечения организа-ции процесса сервиса; - состав организационно-правовой, распоряди-тельной, информаци-онно-справочной, планово-отчётной документации, правила её составления и оформления; -правила документообо-рота; -ресурсы, средства и правила документооборота в сервисе.	Демонстрирует высокий уровень знаний: -основ документального обеспечения организа-ции процесса сервиса; - состава организацион-но-правовой, распоряди-тельной, информаци-онно-справочной, планово-отчётной документации, правил её составления и оформления; -правил документообо-рота; -ресурсов, средств и правил документооборота в сервисе.
		<b>Умения:</b> -определять состав, структуру и содержа-	Не умеет или демонст-рирует частичные уме-ния, допуская грубые	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при:	Демонстрирует высокий уровень умений при: -определении состава,

	<p>ние документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства документооборота;</p> <p>-определять виды управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях;</p> <p>-составлять и оформлять деловые письма, докладные и служебные записки отвечать на жалобы потребителей</p>	<p>ошибки при:</p> <p>-определении состава, структуры и содержания документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства документооборота;</p> <p>- определении видов управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях;</p> <p>- составлении и оформлении деловых писем, докладных и служебных записок отвечать на жалобы потребителей</p>	<p>-определении состава, структуры и содержания документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства документооборота;</p> <p>- определении видов управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях;</p> <p>- составлении и оформлении деловых писем, докладных и служебных записок отвечать на жалобы потребителей</p>	<p>-определении состава, структуры и содержания документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства документооборота;</p> <p>- определении видов управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях;</p> <p>- составлении и оформлении деловых писем, докладных и служебных записок отвечать на жалобы потребителей</p>	<p>структуры и содержания документации, обеспечивающей организацию процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства документооборота;</p> <p>- определении видов управленческих документов, необходимых для описания различных управленческих действий в различных ситуациях;</p> <p>- составлении и оформлении деловых писем, докладных и служебных записок отвечать на жалобы потребителей</p>
	<p><b>Навыки:</b></p> <p>- навыками разработки набора организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, выбора ресурсов и средств документооборота в процессе организации сервисной деятельности;</p>	<p>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:</p> <p>- навыками разработки набора организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, выбора ресурсов и средств документооборота в процессе организации</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок</p> <p>- навыками разработки набора организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, выбора ресурсов и средств документооборота в процессе организации</p>	<p>Владеет базовыми приемами:</p> <p>- разработки набора организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, выбора ресурсов и средств документооборота в процессе организации сервисной деятельности;</p> <p>- систематизации доку-</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне:</p> <p>- навыками разработки набора организационно-правовой, распорядительной, информационно-справочной, планово-отчётной документации, выбора ресурсов и средств документооборота в процессе организации сервисной деятельности;</p>

		- навыками систематизации документации в процессе сервисной деятельности, организовывать документооборот	сервисной деятельности; - навыками систематизации документации в процессе сервисной деятельности, организовывать документооборот	сервисной деятельности; - навыками систематизации документации в процессе сервисной деятельности, организовывать документооборот	ментации в процессе сервисной деятельности, организовывать документооборот	- навыками систематизации документации в процессе сервисной деятельности, организовывать документооборот
--	--	--	---	---	--	--

**7.3. 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**

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра управления социальными и экономическими процессами

**БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 1**

По дисциплине «Документооборот в организациях с  
рвиса»  
2017-2018 уч.г  
ОД

Теоретические вопросы:

1. Обоснование необходимости обучения документационному обеспечению и его автоматизации;
2. Документооборот в организации. Работа с входящими документами;

Практические задания:

Оформить приказ о назначении ответственного за обращение с бланками предприятия в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003

Зав.кафедрой «Управления социальными

и экономическими процессами» д.и.н. проф. Заборовская О.В.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра управления социальными и экономическими процессами

**БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 2**

По дисциплине «Документооборот в организациях с  
рвиса»  
2017-2018 уч.г  
ОД

Теоретические вопросы:

1. Классификаторы документов;
2. Формирование и хранение дел;

Практические задания:

Оформить протокол заседания экспертной комиссии в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству

Зав.кафедрой «Управления социальными

и экономическими процессами» ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра управления социальными и экономическими процессами

**БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 3**

По дисциплине «Документооборот в организациях с  
рвиса»  
2017-2018 уч.г  
ОД

Теоретические вопросы:

1. Регламентация делопроизводства;
2. Презентация. Ее функция и назначение. Основные элементы;

Практические задания:

Составить служебную записку на поощрение сотрудника, перевыполнившего плановые показатели

Зав.кафедрой «Управления социальными

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет (дифференцированный). Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Зачтено с оценкой **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;

демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;

владеют понятийным аппаратом;

демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики; подтверждают теоретические постулаты примерами из практики. Зачтено с оценкой **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся,

которые при ответе:

обнаруживают твёрдое знание программного материала;  
усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;  
способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;  
допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Зачтено с оценкой **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;  
в целом усвоили основную литературу;  
допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Зачтено с оценкой **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;  
допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;  
демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к зачету является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) государственные стандарты**

1) ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

2) ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно - распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

3) ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»

### **б) основная литература:**

1) Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): Учеб. пос. / Т.А.Быкова и др. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013 - 304с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=390575>

2) Документационное обеспечение управления персоналом: Учебное пособие/Булат Р. Е. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 234 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=488066>

3) Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гуцина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=489737>

**в) дополнительная литература:**

1) Чернова С. Г. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т, Экон. фак.; сост. С.Г. Чернова. – Новосибирск: Золотой колос, 2014. - 106 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=516760>

2) Документационное обеспечение управления: Учебное пособие/Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=304633>

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- 1) Всё о делопроизводстве <http://delo-ved.ru/>
- 2) Делопроизводство и документооборот на предприятии.  
<http://www.delo-press.ru/journals.php?page=documents>
- 3) Кадровое делопроизводство и трудовое право. <http://hr-portal.ru/rubric/kdp>
- 4) Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».  
<http://ecsocman.edu.ru>
- 5) Электронная библиотека HR-специалистов. <http://www.hrm.ru/>

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для



эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности

рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Документооборот в организациях сервиса» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс

обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

Рекомендуется при подготовке использовать электронные библиотечные системы, а также специализированные сайты сети Internet.

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

### **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 43 (ул. Рошинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 43	17
3.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 39 (ул. Рошинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 39	1
	мультимедийный проектор № 39	1
	компьютер с программным обеспечением № 39	1
	наглядные пособия	

Пропуцеровано и  
прошито 10 листов

Зав. УМО

М.Г. Ковязина

