

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе  
Н.Г. Кузнецов  
«01» июня 2018 г.

Рабочая программа дисциплины  
**Документационное обеспечение управления  
социально-культурным сервисом**

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01  
"Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону  
2018 г.

## Антикризисное и корпоративное управление

### Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РГД		
Лекции	8	8	8	8
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	115	115	115	115
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

### ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

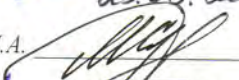
Программу составил (и): к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.

 29.05.2018г.

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В.

 29.05.2018г.

Методическим советом направления д.э.н., профессор, Суржиков М.А.

 29.05.2018г.

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В.

 30.05.2018г.

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М.

 31.05.2018г.

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Проконец Т.Н.* \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Проконец Т.Н.* \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Проконец Т.Н.* \_\_\_\_\_

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Проконец Т.Н.* \_\_\_\_\_

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Цели освоения дисциплины: является изучение обучающимися основных требований, принятых в мировой практике к составлению деловых документов, требований к оформлению организационно-распорядительной документации в соответствии с государственными стандартами РФ, и формирование у них на этой основе практических навыков по разработке и оформлению документации.
1.2	Задачи:
1.3	- усвоение студентами роли организации делопроизводства в организации управления, а также роли и значения знаний о правилах ведения делопроизводства;
1.4	- овладение основами стандартизации и унификации документации;
1.5	- ознакомление с классификацией документов и их содержанием;
1.6	- раскрытие основных требований, предъявляемых к составлению и оформлению документов;
1.7	- овладение навыками и средствами организации современных информационных технологий в предпринимательской деятельности и применяемыми программными средствами ведения ДОУ;
1.8	- изучение правил и форм деловой переписки, в том числе с зарубежными партнерами; ознакомление с организацией работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения;
1.9	- ознакомление с организацией документооборота, систематизацией документов, номенклатурой дел при оформлении и хранении;
1.10	- приобретение студентами практических навыков подготовки документов; разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.07
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин"
2.1.2	Информационные технологии"
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Технические средства принятия решений в сервисе
2.2.2	Бизнес-коммуникации в сервисе
2.2.3	Управление мотивацией
2.2.4	Туристическое обслуживание
2.2.5	Управление персоналом
2.2.6	Ведение переговоров
2.2.7	Конгрессно-выставочный бизнес
2.2.8	Гостиничное обслуживание
2.2.9	Ресторанное обслуживание
2.2.10	Реклама и связи с общественностью
2.2.11	Профессиональная этика и этикет
2.2.12	Профессиональная этика и этикет
2.2.13	Управление мотивацией
2.2.14	Управление салоном красоты
2.2.15	Туристическое обслуживание
2.2.16	Ресторанное обслуживание
2.2.17	Гостиничное обслуживание

<b>3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>ОК-3:</b>	<b>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</b>
<b>Знать:</b>	
	системы документации, основные виды документов, использующихся в управленческой деятельности
<b>Уметь:</b>	

подготовить проект любого документа класса ОРД; пользоваться основными понятиями автоматизированных технологий, правилами деловой и коммерческой переписки, особенностями организации современных информационных технологий.

**Владеть:**

профессиональной терминологией; грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью;

**ОПК-1:** способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

**Знать:**

требования государственных стандартов по оформлению документов и ведению делопроизводства; современные способы и технику создания документов; требования к организации ДОУ и технологию ведения делопроизводства

**Уметь:**

использовать вычислительную технику и современные программные средства создания, хранения, архивации данных; разрабатывать шаблоны документов, отвечающих современным требованиям, и использовать эту технологию в организации ДОУ

**Владеть:**

навыками разработки технологической документации

**ПК-7:** готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

**Знать:**

современные способы и технику создания документов

**Уметь:**

использовать вычислительную технику и современные программные средства создания, хранения, архивации данных

**Владеть:**

навыками разработки различной документации с использованием новейших информационных и коммуникационных технологий на социокультурные услуги

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интрактив	Примечание
	Раздел 1. Модуль 1 «Правила оформления и технологии работы с документами»						

1.1	Тема 1. «Состав и основные требования к оформлению организационно-распорядительных документов (ОРД) организации» Основные группы ОРД. Формуляр-образец ОРД. Понятия "унификация" и "стандартизация" документов. Унифицированные системы документации. Унифицированная система ОРД. Международные стандарты в области работы с документами. Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД, 1999). ОРД и их виды, применяемые в деятельности предприятий. ГОСТ Р: область применения стандарта. Бланки документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов ОРД. Схема расположения реквизитов ОРД. Оформление реквизитов документов. Оформление реквизитов, определяющих юридическую силу документов. Оформление реквизитов, определяющих движение и отражающих обработку и исполнение документа. /Лек/	3	2	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3	2	
1.2	«Разработка и исполнение внутреннего и специальных бланков (шаблонов) документов». /Пр/	3	2	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Э1 Э2 Э3	2	
<b>Раздел 2. Модуль 2 «Состав и оформление организационно-распорядительных документов. Деловая переписка»</b>							
2.1	Тема 1 «Организационная и распорядительная документация» Организационные документы, их виды, назначение. Учредительно-организационные документы на стадии создания предприятия. Организационные документы действующего предприятия: состав документов, общие требования к составлению и оформлению документов. Организационные документы ликвидируемого предприятия. Распорядительные документы: классификация, виды, назначение; составные части и реквизиты. Документы, издаваемые на принципах единоначалия и коллегиальности. Полномочия на издание распорядительных документов. Совместные распорядительные документы: протокольные решения. /Лек/	3	2	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.2 Л2.5 Э1 Э2 Э3	2	

2.2	«Подготовка организационных документов для фирмы (должностные инструкции, положение о персонале и др.) Штатное расписание предприятия (структура управления, численность и оплата труда работников, оформление правовой стороны). Документы по деловой ситуации — перечень документов и их оформление» /Пр/	3	4	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.2 Л2.5 Э1 Э2 Э3	2	
2.3	Тема 2 «Информационно-справочные документы». Информационно-справочные документы: их виды, разновидности, правовое значение, общие правила оформления документов на бланках. Состав реквизитов и правила оформления протоколов, справок, актов, записок. Служебные письма: состав реквизитов; правила размещения реквизитов для писем, посылаемых внутри страны и за рубеж; стиль изложения, стандартные фразы вежливости; классификация писем по характеру информации и особенности их текста; понятие стандартных писем, приемы их подготовки к рассылке с использованием компьютера. Телефонограммы, телексы; назначение, реквизиты, требования к тексту, порядок приема-передачи.  Тема 3 «Документы по персоналу» Общие сведения о документации по личному составу. Классификация документов по личному составу. Оформление документов при поступлении на работу: документа предъявляемые при заключении трудового договора; оформление резюме и заявления о приеме на работу; оформление трудового договора; приказы (распоряжения) по личному составу; личная карточка работника; характеристика работы; анкета работника; автобиография работника; личное дело работника. Трудовая книжка: выдача, оформление и хранение. Перевод работника на другую работу. Меры взыскания и поощрения. Оформление отпуска. Состав документации, оформляемой при увольнении работника. /Лек/	3	2	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
2.4	Тема «Информационно-справочные документы к деловым ситуациям (письма-претензии и предложения, телефонограммы, доверенности и др.)» Тема «Разработка содержания и оформление документов по личному составу» /Пр/	3	4	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.4 Э1 Э2 Э3	2	

2.5	Тема 4 «Оформление корреспонденции по внешнеэкономической деятельности» Особенности оформления деловой корреспонденции в англоязычных странах: структура формуляра и состав реквизитов делового письма; требования к оформлению реквизитов; требования к оформлению конвертов. Особенности оформления деловой корреспонденции на французском языке: общие требования к оформлению деловой корреспонденции на французском; требования к оформлению делового письма и состав его реквизитов; требования к оформлению конвертов. Основные представления об оформлении деловой корреспонденции на немецком языке: состав реквизитов и структура делового письма; общие требования к оформлению реквизитов делового письма. /Лек/	3	2	ОК-3 ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	
2.6	Тема «Проектирование переписки с другими фирмами—партнерами и составление текстов» /Пр/	3	2	ОК-3 ОПК-1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.2 Э1 Э2 Э3	2	
2.7	Темы, разделы, вынесенные на самостоятельную подготовку Тема «История развития документационного обеспечения управления. Основные понятия ДОУ и его значение» Тема «Создание электронных документов» Тема «Систематизация документов, номенклатура дел организации сервиса» Тема «Современное деловое письмо» Тема «Контроль исполнения документов» Тема «Основные направления и методы совершенствования документационного обеспечения управления организацией сервиса» Тема «Оформление корреспонденции по внешнеэкономической деятельности» Тема «Служба документационного обеспечения управления» Тема «Управление документацией» /Ср/	3	72	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	



2.8	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента Анализ нормативно-правовой базы модернизации экономики и документационного обеспечения управления сферы индустрии гостеприимства Российской Федерации Анализ состояния документационного обеспечения управления предприятиями сферы индустрии гостеприимства Документирование взаимоотношений предприятий индустрии гостеприимства с потребителями Перспективы развития нормативно-правового обеспечения менеджмента в сфере индустрии гостеприимства Информационно-документационное обеспечение управления как технологический процесс /Ср/	3	30	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	0	
2.9	Перечень заданий для контрольной работы представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины. /Ср/	3	13	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	0	
2.10	/Экзамен/	3	9	ОК-3 ОПК-1 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Раскройте роль и место документационного обеспечения в работе аппарата управления.
2. Проанализируйте современную нормативно-методическую базу регулирования в области документационного обеспечения управления.
3. Раскройте значение организации документационного обеспечения в современной экономической жизни России.
4. Перечислите и дайте характеристику основных групп организационно-распорядительных документов.
5. Дайте понятия «унификации» и «стандартизации» документов.
6. Проанализируйте унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительных документов.
7. Перечислите и дайте характеристику международных стандартов в области работы с документами.
8. Дайте характеристику организационно-распорядительных документов, их видов, применяемых в деятельности предприятий.
9. Продемонстрируйте области применения стандарта (ГОСТ Р 6.30-2003).
10. Опишите бланки документов и требования к ним.
11. Раскройте понятие и состав реквизитов организационно-распорядительных документов.
12. Продемонстрируйте схему расположения и оформление реквизитов организационно-распорядительных документов.
13. Продемонстрируйте оформление реквизитов, определяющих юридическую силу документов.
14. Продемонстрируйте оформление реквизитов, определяющих движение и отражающих обработку и исполнение документа.
15. Охарактеризуйте организацию документооборота: характеристики и принципы организации документооборота.
16. Охарактеризуйте организацию документооборота: движение входящих, исходящих и внутренних документов; регистрация документов.
17. Опишите процесс формирования и оформления дел.
18. Раскройте содержания оперативного хранения дел. Экспертиза ценности документов.
19. Опишите процесс подготовки дел к передаче в архив.
20. Дайте характеристику организационных документов и их видов.
21. Дайте характеристику распорядительных документов: классификация, виды, назначение; составные части и реквизиты.

22. Дайте характеристику информационно-справочных документов: их виды, разновидности, правовое значение, общие правила оформления документов на бланках.
23. Опишите состав реквизитов и правила оформления протоколов, справок, актов, записок.
24. Дайте характеристику служебных писем и продемонстрируйте их оформление.
25. Раскройте сущность создания электронных документов.
26. Раскройте общие сведения о документации по личному составу.
27. Дайте классификацию документов по личному составу.
28. Опишите процесс оформления документов при поступлении на работу: оформление резюме и заявления о приеме на работу; анкета работника; автобиография работника.
29. Опишите процесс оформления документов при поступлении на работу: оформление трудового договора; приказы (распоряжения) по личному составу; личная карточка работника; личное дело работника.
30. Дайте описание трудовой книжке: выдача, оформление и хранение.
31. Перечислите состав документации, оформляемой при увольнении работника.
32. Раскройте понятие коммерческой тайны и правовые основы ее охраны. Сведения, составляющие коммерческую тайну.
33. Перечислите методы защиты коммерческой тайны.
34. Опишите процесс ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность коммерческой тайны. Правовая защита коммерческой тайны.
35. Промодемонстрируйте особенности оформления деловой корреспонденции в англоязычных странах.
36. Промодемонстрируйте особенности оформления деловой корреспонденции на французском языке.
37. Раскройте основные представления об оформлении деловой корреспонденции на немецком языке.
38. Раскройте роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса и туризма.
39. Раскройте сущность структуры управления, цели и основные задачи деятельности службы документационного обеспечения управления в социально-культурном сервисе.
40. Опишите процесс контроля деятельности по управлению документацией.
41. Опишите процесс планирования деятельности по управлению документацией.
42. Опишите организацию управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.
43. Проанализируйте систему управления документами на предприятиях сервиса.

#### 5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Мисиченко Н. Ю.	Документирование в управлении: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2015	68
Л1.2	Крюкова Н. П.	Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 080502 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)"	М.: ИНФРА-М, 2010	15
Л1.3	Басаков М. И., Замыцкова О. И.	Делопроизводство [Документационное обеспечение управления]: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования	Ростов н/Д: Феникс, 2014	30
Л1.4	Гринберг А. С., Горбачёв Н. Н., Мухаметшина О. А.	Документационное обеспечение управления: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	0
Л1.5	Арасланова В. А.	Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2013	0
Л1.6	Сенченко П. В., Ехлаков Ю. П., Кириенко В. Е.	Документационное обеспечение управленческих решений: учебное пособие	Томск: Эль Контент, 2011	0

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Басаков М. И.	Документы по персоналу предприятия	Ростов н/Д: МарТ, 2001	299
Л2.2	Крюкова Н. П.	Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие	М.: ИНФРА-М, 2014	1
Л2.3	Микушина М. Н.	Формирование документов и дел: Сборник нормативных документов (по состоянию на 1 сентября 2006 года)	Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2006	0

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.4		Кадровое делопроизводство: оформление трудовых отношений, формирование документов и дел. Сборник нормативных документов	Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2005	0
Л2.5	Медведева О. В.	Оформление организационно-распорядительных документов: лекция	Москва/Берлин: Директ-Медиа, 2018	0

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

Э1	Арляпова Е. В. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2005. – 130 с. <a href="http://ctl.tpu.ru/files/docobesprp.pdf">http://ctl.tpu.ru/files/docobesprp.pdf</a>			
Э2	Еланцева О.П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учебник / О.П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — м. : Флинта : ноу впо « мпсу», 2014. — 360 с. <a href="http://www.docme.ru/doc/1267179/1297.dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-v-social._no-...">http://www.docme.ru/doc/1267179/1297.dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-v-social._no-...</a>			
Э3	Румынина Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Л. А. Румынина. — 6-е изд., стер. — М.: Издательский центр Академия, 2008. — 224 с. <a href="http://psycheresurs.ru/d/294831/d/rumynina_la_dokumentatsionnoye_obespecheniye_upravleniya.pdf">http://psycheresurs.ru/d/294831/d/rumynina_la_dokumentatsionnoye_obespecheniye_upravleniya.pdf</a>			

**6.3. Перечень программного обеспечения**

6.3.1	Microsoft Office			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.4.1	Консультант +			

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

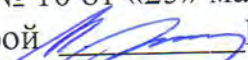
7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.			
-----	--	--	--	--

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры антикризисного и  
корпоративного управления  
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.  
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.ДВ.07.01 Документационное обеспечение управления социально-  
культурным сервисом


Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

  
(подпись)

Прокопец Т.Н., к.э.н., доцент  
Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	3
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.....	4
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	27

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

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

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия			
З системы документации, основные виды документов, использующихся в управленческой деятельности У подготовить проект любого документа класса ОРД; пользоваться основными понятиями автоматизированных технологий, правилами деловой и коммерческой переписки, особенностями организации современных информационных технологий. В профессиональной терминологией; грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью	описание основных видов документов, использование автоматизированных технологий для создания документов, владение профессиональной терминологией	полностью раскрыты и перечислены все виды документов, используемые на предприятиях сервиса; полностью раскрыты термины, используемые в работе	П – презентации, Т – тест, ИР – индивидуальная работа, ДИ – деловая (ролевая) игра
ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту			
З требования государственных стандартов по оформлению документов и ведению делопроизводства; современные способы и технику создания документов; требования к организации ДОУ и технологию ведения делопроизводства	воспроизведение современных способов создания документов, применение вычислительной техники и современных программных	перечислены все способы создания документов	П – презентации, Т – тест, ИР – индивидуальная работа, ДИ – деловая (ролевая) игра

<p>У использовать вычислительную технику и современные программные средства создания, хранения, архивации данных; разрабатывать шаблоны документов, отвечающих современным требованиям, и использовать эту технологию в организации ДОУ</p> <p>В навыками разработки технологической документации</p>	<p>средств создания, хранения, архивации данных; владение навыками разработки технологической документации</p>		
<p>ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>			
<p>З современные способы и технику создания документов</p> <p>У использовать вычислительную технику и современные программные средства создания, хранения, архивации данных</p> <p>В навыками разработки различной документации с использованием новейших информационных и коммуникационных технологий на социокультурные услуги</p>	<p>определение современных способов и техник создания документов; применение вычислительной техники и современных программных средств создания, хранения, архивации данных</p>	<p>умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>П – презентации, Т – тест, ИР – индивидуальная работа, ДИ – деловая (ролевая) игра</p>

## 2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

При этом следует исходить из положения о балльно-рейтинговой системе, в котором прописано следующее:

«Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с

дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать не менее 50 баллов по текущей работе и выполнить обязательный минимум учебной работы (если он предусмотрен по данной дисциплине).

При текущей аттестации первая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулям 1 «Роль и место информационно-документационного обеспечения в работе аппарата управления» и 2 «Правила оформления и технологии работы с документами»:

1. Степень посещения и активность на практических занятиях;
2. Степень выполнения практических заданий;
3. Тестирование по темам модуля;
4. Выполненные презентации по темам модуля

Вторая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулям 3 «Состав и оформление организационно-распорядительных документов» и 4 «Документационный менеджмент»:

1. Степень посещения и активность на практических занятиях;
2. Степень выполнения практических заданий;
3. Активность в деловых играх;
4. Тестирование по темам модуля.
5. Выполненные презентации по темам модуля

Основой для определения баллов, набранных по результатам текущей аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, в процентах.

Итоговая оценка (зачет) может быть выставлена на основе результатов (общее количество баллов) полученных в ходе текущей аттестации.



### **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**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

#### **Вопросы к экзамену**

по дисциплине *Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом*

1. Раскройте роль и место документационного обеспечения в работе аппарата управления.
2. Проанализируйте современную нормативно-методическую базу регулирования в области документационного обеспечения управления.
3. Раскройте значение организации документационного обеспечения в современной экономической жизни России.
4. Перечислите и дайте характеристику основных групп организационно-распорядительных документов.
5. Дайте понятия «унификации» и «стандартизации» документов.
6. Проанализируйте унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительных документов.
7. Перечислите и дайте характеристику международных стандартов в области работы с документами.
8. Дайте характеристику организационно-распорядительных документов, их видов, применяемых в деятельности предприятий.
9. Продемонстрируйте области применения стандарта (ГОСТ Р 6.30-2003).
10. Опишите бланки документов и требования к ним.
11. Раскройте понятие и состав реквизитов организационно-распорядительных документов.
12. Продемонстрируйте схему расположения и оформление реквизитов организационно-распорядительных документов.
13. Продемонстрируйте оформление реквизитов, определяющих юридическую силу документов.
14. Продемонстрируйте оформление реквизитов, определяющих движение и отражающих обработку и исполнение документа.

15. Охарактеризуйте организацию документооборота: характеристики и принципы организации документооборота.
16. Охарактеризуйте организацию документооборота: движение входящих, исходящих и внутренних документов; регистрация документов.
17. Опишите процесс формирования и оформления дел.
18. Раскройте содержания оперативного хранения дел. Экспертиза ценности документов.
19. Опишите процесс подготовки дел к передаче в архив.
20. Дайте характеристику организационных документов и их видов.
21. Дайте характеристику распорядительных документов: классификация, виды, назначение; составные части и реквизиты.
22. Дайте характеристику информационно-справочных документов: их виды, разновидности, правовое значение, общие правила оформления документов на бланках.
23. Опишите состав реквизитов и правила оформления протоколов, справок, актов, записок.
24. Дайте характеристику служебных писем и продемонстрируйте их оформление.
25. Раскройте сущность создание электронных документов.
26. Раскройте общие сведения о документации по личному составу.
27. Дайте классификацию документов по личному составу.
28. Опишите процесс оформления документов при поступлении на работу: оформление резюме и заявления о приеме на работу; анкета работника; автобиография работника.
29. Опишите процесс оформления документов при поступлении на работу: оформление трудового договора; приказы (распоряжения) по личному составу; личная карточка работника; личное дело работника.
30. Дайте описание трудовой книжке: выдача, оформление и хранение.
31. Перечислите состав документации, оформляемой при увольнении работника.
32. Раскройте понятие коммерческой тайны и правовые основы ее охраны. Сведения, составляющие коммерческую тайну.
33. Перечислите методы защиты коммерческой тайны.
34. Опишите процесс ведение делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность коммерческой тайны. Правовая защита коммерческой тайны.
35. Пр продемонстрируйте особенности оформления деловой корреспонденции в англоязычных странах.
36. Пр продемонстрируйте особенности оформления деловой корреспонденции на французском языке.
37. Раскройте основные представления об оформлении деловой корреспонденции на немецком языке.
38. Раскройте роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса и туризма.

39. Раскройте сущность структуры управления, цели и основные задачи деятельности службы документационного обеспечения управления в социально-культурном сервисе.
40. Опишите процесс контроля деятельности по управлению документацией.
41. Опишите процесс планирования деятельности по управлению документацией.
42. Опишите организацию управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.
43. Проанализируйте систему управления документами на предприятиях сервиса.

Составитель  \_\_\_\_\_ Прокопец Т.Н.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

по дисциплине **Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом**

- 1 Дайте понятия «унификации» и «стандартизации» документов
- 2 Продемонстрируйте особенности оформления деловой корреспонденции в англоязычных странах

Составитель  Т.Н. Прокопец

Заведующий кафедрой  И.В. Мишурова

«    »                      2018 г.

Критерии оценивания:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности

излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

### Тесты письменные и/или компьютерные\*

по дисциплине Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом

Тесты к модулям №1-2

1. Что такое ДОУ?

- А) документированное объяснение ухода,
- Б) делопроизводственное обслуживание участка,
- В) документационное обеспечение управления,
- Г) что-то другое.

2. Отметьте те виды документов, которые определяются как ОРД стандартом:

- А) организационно-справочные,
- Б) распорядительные,
- В) по личному составу,
- Г) информационные,
- Д) рекламные,
- Е) финансовые

3. Поставьте в соответствие наименованию документа (слева) его вид (букву справа):

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| 1) докладная и служебная записка, | А) распорядительные,         |
| 2) распоряжение,                  | Б) организационные,          |
| 3) справка,                       | В) справочно-информационные, |
| 4) должностная инструкция,        | Г) по личному составу,       |
| 5) постановление,                 | Д) коммерческие,             |
| 6) приказ,                        | Е) контракты,                |
| 7) протокол,                      | Ж) информационные            |
| 8) счет,                          |                              |
| 9) заявление                      |                              |

4. Верно ли утверждение: текст приказа всегда состоит из двух частей – вводной и основной?

5. Кто имеет полномочия подписания приказа:

- А) директор,
- Б) заместители директора,
- В) руководители подразделений,

Д) секретарь—референт

6. Присутствует ли реквизит «адресат» в приказе?

А) да,

Б) нет,

В) иногда

7. Протокол – это:

А) нормативный акт, имеющий характер классификатора,

Б) указание государственного или административного органа,

В) организационно-распорядительный документ, фиксирующий ход обсуждения и решения коллегиального органа.

8. Для чего предназначены бланки предприятия:

А) для оформления только исходящих документов,

Б) для оформления всех исходящих и внутренних документов,

В) для оформления некоторых видов документов (укажите – каких)

9. Расставьте по порядку операции первичной обработки входящего документа:

А) регистрация в журнале,

Б) проверка правильности адреса,

В) изучение содержания,

Г) наложение резолюции руководителем,

Д) передача документа исполнителю,

Е) сортировка, разметка.

10. Отметьте те из перечисленных документов, которые не содержат коммерческую тайну предприятия:

А) годовой финансовый отчет,

Б) переписка с поставщиком сырья,

В) рекламные материалы,

Г) сведения о выданной зарплате,

Д) список постоянных клиентов.

11. Где размещается реквизит «наименование вида делового письма»?

А) перед датой,

Б) ниже индекса и даты,

В) выше индекса,

Д) не пишется.

12. При адресовании документа руководителю предприятия

А) наименование организации входит в состав должности адресата.

Б) входит только должность адресата,

В) входит только фамилия и инициалы адресата,

Г) адрес вообще может отсутствовать.

13. Когда документ может быть уничтожен

А) как только он исполнен,

Б) когда экспертная комиссия решила, что его можно уничтожить,

В) когда истек срок хранения,

Г) когда получено поручение вышестоящей организации,

Д) никогда.

14. Какие меры обеспечивают охрану коммерческой тайны в делопроизводстве:

А) технические средства охраны,

Б) организационные меры (запреты, коды, замки инструкции и т.п.),

В) особые договоры с сотрудниками о сохранении тайны,

Г) приказ руководителя, определяющий документы с КТ, круг лиц, имеющих доступ к ним, и утверждающий инструкцию по делопроизводству.

15. Какие из перечисленных документов оформляются при приеме на работу:

А) приказ,

- Б) представление руководителя подразделения,
  - В) квитанция об уплате документов,
  - Г) личная карточка,
  - Д) резюме,
  - Е) лицевой счет,
  - Ж) акт о приеме.
16. Какие документы хранятся в организации после увольнения работника
- А) трудовая книжка,
  - Б) личная карточка,
  - В) заявление об увольнении,
  - Г) лицевой счет,
  - Д) справка с места работы.

## Вариант 2

2. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты общего бланка?
- А) Наименование организации, эмблема организации или товарный знак, наименование вида документа, ОГРН, ИНН/КПП, заголовок к тексту, адресат,
  - Б) Наименование организации, код организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа.
  - В) Наименование организации, место для вида документа, код организации, дата, регистрационный номер, место составления.
3. Какие способы оформления даты в документах являются правильными?
- А) 05.02.08.
  - Б) 05.02.2008г.
  - В) 05 февраля 2008 г.
  - Г) 2008.02.05
  - Д) 5 февраля 2008 г.
  - Е) 28.02.05
  - Ж) 05 февраля 2008 г.
3. Когда заканчивается формирования дела?
- А) Дело формируется в пределах календарного года (за исключением переходящих дел).
  - Б) Дело формируется до достижения максимального объема в листах, т.е. до 250 листов.
  - Г) Дело формируется по усмотрению организации.
  - Д) Дело формируется до окончания решения вопроса независимо от календарных сроков.
4. Кем формируются дела в структурных подразделениях организаций?
- А) Руководителем структурного подразделения.
  - Б) Исполнителями.
  - В) Заместителями руководителей структурных подразделений.
  - Г) Делопроизводственными работниками.
5. Какой принцип формирования дел является основным?
- А) По степени важности документов.
  - Б) По видам документов.
  - В) По содержанию.
  - Г) По номерам.
6. Какое определение документа является наиболее точным?
- А) Материальный объект с подписью.
  - Б) Носитель информации.
  - В) Удостоверение личности.
7. Что такое реквизит документа?
- А) Фирменный бланк.
  - Б) Основная часть документа.
  - В) Его отдельный элемент.

8. Кто является автором служебного письма?  
А) Должностное лицо, подписавшее документ.  
Б) Исполнитель, составивший документ.  
В) Организация, от имени которой отправляется письмо.
9. С какой целью на документе указывают фамилию и телефон исполнителя?  
А) Для придания документу юридической силы.  
Б) Для оперативной связи.  
В) Для правильного оформления.
10. Какие документы не подлежат регистрации?  
А) Прайс-листы.  
Б) Каталоги организаций-производителей.  
В) Поздравительные письма.
11. Какие распорядительные документы издаются на основе единоначалия?  
А) Указания.  
Б) Приказы.  
В) Решения.  
Г) Постановления.  
Д) Распоряжения.
12. Какой реквизит не входит в формуляр приказа по основной деятельности?  
А) Название организации.  
Б) Вид документа.  
В) Место издания.  
Г) Адресат.  
Д) Заголовок к тексту.
13. Какая часть текста к приказу является обязательной?  
А) Констатирующая.  
Б) Распорядительная.  
В) Обе.
14. Какие распорядительные документы принимаются коллегиальными органами?  
А) Приказы.  
Б) Указы.  
В) Решения.  
Г) Постановления  
Д) Все перечисленные документы.
15. Какие документы оформляются при приеме на работу по контракту?  
А) Трудовая книжка.  
Б) Трудовой договор.  
В) Приказ.  
Г) Указание.  
Д) Акт.
16. Что такое номенклатура дел?  
А) Список дел организации с указанием сроков хранения.  
Б) Список дел организации, передаваемых в архив.  
В) Список структурных подразделений организации

**Зачтено в случае правильных 75% ответов.**

Критерии оценивания:

- 100-84 баллов отлично – если магистр ответил правильно на 100-85% заданий теста;  
83 - 67 баллов хорошо – если студент ответил на 84-69 % заданий  
66-50 баллов удовлетворительно – если студент ответил на 68-50% заданий;  
Оценка удовлетворительно если менее 50%



Составитель \_\_\_\_\_

(подпись)

Т.Н. Прокопец

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

### **Деловая (ролевая) игра**

по дисциплине Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом

#### **«Выбор сферы сервисной деятельности и подготовка учредительной документации предприятия»**

Игра состоит из двух частей:

- ✓ I часть заключается в выборе сферы сервисной деятельности, подготовкой документов к созданию предприятия.
- ✓ II часть деловой игры содержит разработку деловой документации для организации внутренней сервисной деятельности.

#### Цель игры

I часть игры преследует цель: познакомить студентов с принципами организации сервисной деятельности, пакетом учредительных документов создания малых предприятий, разработка учредительных документов собственного предприятия.

II часть игры имеет целью: познакомить студентов с видами организационных документов предприятия и привить навыки оформления и разработки некоторых видов деловой документации предприятия.

#### Задачи игры:

##### **I часть игры:**

1. познакомить с разными организационно-правовыми формами предприятий и обосновать критерии их выбора;
2. привить навыки принятия ответственных решений по выбору специализации, размеров, местонахождения предприятия;
3. дать возможность творчески разработать учредительные документы по организации предприятия.

##### **II часть игры:**

1. определение штатов и разработка штатного расписания в соответствии с выбранной ранее специализацией предприятия;
2. разработка правил внутреннего распорядка фирмы;
3. разработка проектов должностных инструкций для руководителя и рядового работника фирмы.

### Порядок проведения деловой игры:

**I часть игры проводится** в 2 этапа, рассчитана на 4 часа. Для проведения игры необходимо учебную группу разделить на команды, в состав которых включается 4—6 человек. В каждой группе необходимо выбрать лидера (потенциального директора предприятия) и 1—2 арбитров, которые принимают активное участие в обсуждении докладов и идей, как своего «директора», так и других потенциальных «директоров». Арбитры вместе с преподавателем отмечают достоинства и недостатки предлагаемых проектов, участвуют в оценке каждого члена группы и в целом оценивают работу команды.

В финале I части игры каждой группой разрабатываются учредительные документы фирмы:

- а) Учредительный договор о создании предприятия;
- б) Устав предприятия.

Во **II части игры** принимают участие уже сформированные ранее команды и их лидеры. Используются также все разработанные ранее учредительные документы.

Каждой командой разрабатываются организационные документы в соответствии с учредительными документами:

- штатное расписание;
- правила внутреннего распорядка фирмы;
- должностные инструкции для руководителя и рядового работника.

### Исходные данные к игре:

В процессе подготовки к деловой игре студентам необходимо провести тщательную проработку нормативных материалов и ряда законодательных документов. Так, для определения и обоснования организационно-правовой формы предприятия необходимо использовать Гражданский кодекс Российской Федерации. Для определения вида сервисной деятельности, изучения степени свободы рынка студентам следует использовать телевидение, радио, прессу, наглядную рекламу.

В процессе расчетов потребности финансовых, материальных ресурсов студентам следует использовать соответствующие их специализации нормативные справочники.

В качестве исходных материалов для подготовки ко II части игры следует в первую очередь использовать материалы предыдущей игры.

При подготовке деловой документации в соответствии со специализацией предприятия следует использовать извлечение Гражданского кодекса Российской Федерации, Государственный стандарт ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов", а также Образцы документов, предлагаемые в качестве дополнительного раздаточного материала во время занятий по дисциплине.

### Последовательность проведения игры:

**I часть игры** проводится в 2 этапа.

**Первый этап.** Подготовительный этап (самостоятельная работа). Домашняя работа включает в себя следующие разделы:

1. Определение вида предпринимательской деятельности.
2. Определение круга клиентов собственного предприятия и предполагаемых объемах продаж.
3. Оценка потребностей предприятия в ресурсах:
  - а) финансовых (размер и источники);
  - б) основных фондах (по видам и стоимости);
  - в) оборотных фондах;
  - г) персонале и его квалификации.
4. Обоснование организационно-правовой формы, наиболее приемлемой для выбранного вида предпринимательской деятельности.

**Второй этап.** Выступление представителей команд (директоров) с сообщениями по всем пунктам домашнего задания. «Директор» указывает, какую конкретно работу выполнял и несет ответственность за нее каждый член его команды.

Основные моменты пунктов записываются на доске. Разработанные учредительные документы демонстрируются. В целом на доклады и обсуждение для каждой команды выделяется (по пунктам):

- по пункту 1 — 2 мин;
- по пункту 2 — 2 мин;
- по пункту 3 — 3 мин;
- по пункту 4 — 2 мин;

Подведение итогов игры с учетом оценок и мнения преподавателя и арбитров — 15 минут. На исправление недостатков члены команд выделяют время самостоятельной работы, а результаты будут рассмотрены в начале второго этапа игры.

### **Работа арбитров**

Оценку работы проводят по 5-балльной шкале отдельно по каждому этапу.

При оценке 1-го этапа учитываются:

- обоснованность выбора специализации предприятия, выбора правовой формы;
- правильность расчетов потребностей в материальных, финансовых и трудовых ресурсах предприятия;
- проработанность представленных учредительных документов, правильность их оформления.

При оценке 2-го этапа учитываются:

- лаконичность и емкость сообщения лидера (директора группы);
- активность игроков в обсуждении управленческих решений группы;
- правильность ответов на поставленные в ходе полемики вопросы;
- оригинальность и самобытность проектов.

**II часть игры** также проводится в 2 этапа. Первый этап — самостоятельная (внеаудиторная) работа.

Первый этап II части игры. Домашнее задание включает в себя следующие пункты:

1. Определить организационную структуру предприятия, состав и численность работников разных категорий в соответствии со специализацией предприятия, размеры заработной платы и надбавок;
2. Определить основные требования к руководителям, их права, обязанности и ответственность при выполнении функциональных обязанностей.
3. Выбрать одну из должностей специалистов низшего звена и сформулировать права, обязанности и ответственность работника при выполнении функциональных обязанностей.
4. Подготовить в электронной форме все документы для их представления и защиты во время аудиторных занятий. В отдельной записке «директор» указывает, какую конкретно работу выполнял и несет ответственность каждый член его команды.

Второй этап II части игры. Выступление представителей бригад («директоров» фирм) с сообщениями по всем пунктам домашнего задания. Все документы демонстрируются и передаются арбитрам и преподавателю для обсуждения. В целом выступления представителей групп и обсуждение длятся (по пунктам) примерно по тому же регламенту, что и по первой игре.

Оценку работы бригад следует проводить по 5-балльной шкале, как по отдельным этапам, так и в целом.

При оценке 1-го этапа учитываются:

- полнота обоснования штатных решений в соответствии со специализацией;
- правильность и достаточность расчета структуры и численности работников и выбора денежной компенсации;
- экономическая и юридическая компетентность при составлении документов.

При оценке 2-го этапа учитываются:

- содержание и форма доклада лидера группы;
- активность членов группы в обсуждении вопросов, глубина их знаний;
- проработанность деловой документации, и ее соответствие стандартам и нормативным документам.

— правильность ответов на поставленные вопросы в ходе обсуждения документов.

### Подведение итогов деловой игры

Подведение итогов проводится поэтапно по каждой части игры. Подведение итогов по I части игры. Оценку жюри подводит по каждой подгруппе поэтапно по форме, представленной в табл. 1.

Таблица 1 — Итоговые результаты проведения деловой игры, балл

Группа	Этап		ИТОГО
	1	2	
	Оценка за выбор специализации и организационно-правовой формы	Оценка за учредительные документы	
1			
2			
3			
.....			

Подведение итогов по II части игры. Оценку жюри проводит по каждой группе по форме, представленной в табл.2.

Таблица 2 — Итоговые результаты проведения деловой игры, балл

Группа	Этап		ИТОГО
	1	2	
	Оценка за полноту оценки рисков и видов их страхования	Оценка за представленную деловую документацию	
1			
2			
3			
.....			

## Деловая игра, практическая ситуация

### «Отбор кандидатов на замещение вакантной управленческой должности»

**Цель тренинга:**

1. Отработать профессиональные навыки (научить подбирать из нескольких кандидатур наиболее подходящую для замещения вакантной должности).
2. Отработать коммуникативные навыки при проведении интервью с кандидатами на вакантную должность. Участники игры принимают решение о выборе того или иного кандидата на вакантную должность в ситуации, приближенной к реальным условиям. Каждый обучаемый - участник ролевой игры строит поведение с позиций лица, роль которого он исполняет, используя для этого имеющуюся информацию и собственный опыт. Метод инсценировки (исполнение ролей) помогает обучаемым наблюдать других людей в определенной игровой ситуации и одновременно строить свое собственное поведение. Видеозапись и дальнейшее обсуждение поведения участников во время игры помогают проанализировать действия других игроков и свои собственные, выявить допущенные ошибки. Таким образом, менеджер приобретает определенные навыки, которые ему необходимы в его повседневной работе. Этого невозможно достичь традиционными методами обучения.

**Для проведения тренинга необходимы:**

**Приложения 1, 2, 3, 4.**

**Организационные условия:** желательно использовать специально приспособленную для съемки аудиторию (на 12—15 человек), телевизор, видеомаягнитофон, круглый стол, кресла для участников тренинга и преподавателя

**Количество участников:**

**Размер группы:** 10—12 человек

**Количество активных участников** 6 человек (кандидаты на вакантную должность - 3 человека, отборочная комиссия - 3 человека), **эксперты-наблюдатели 4—6.** Такое соотношение активных участников и экспертов-наблюдателей объясняется тем, что при более многочисленном составе отборочной комиссии не все ее члены могут активно проявить себя во время ролевой игры.

**Время:**

Общее время проведения ролевой игры - 4 академических часа. Игру можно проводить в сокращенном варианте без видеозаписи. В этом случае общее время проведения игры - 3 академических часа. Игра проводится как тренинг двух курсов: «Управление персоналом» и «Профессиональные навыки менеджера».

#### **Описание проведения тренинга (в табличной форме):**

Рабочие шаги	Замечания преподавателя - тренера
1. Объяснение исходной игровой ситуации и того, что ожидается от участников 8—10 мин.	
2. Распределение ролей между участниками деловой игры путем выделения: ➤ Отборочной комиссии (3 человека), ➤ Кандидатов на вакантную должность (3 человека). 10 мин.	Роли распределяются по желанию участником тренинга -

<p>3. Создание группы экспертов, наблюдающих за процессом подготовки к ролевой игре и процессом делового общения во время игры, из состава остальных обучающихся (4—6 человек) 3 мин.</p>	<p>Для наблюдения процесса подготовки к игре экспертов следует разделить на тех, кто наблюдает за кандидатами, и тех, кто наблюдает за действиями отборочной комиссии.</p>
<p>4. Раздача материалов 5 мин.</p>	<p>Материалы и задания игрокам и экспертам должны быть на отдельных листках.</p>
<p>5. Разъяснения и ответы на вопросы по раздаточному материалу 10 мин.</p>	
<p>6. Организация самостоятельной работы роков по подготовке к игре. Для этого необходимо проводить участников, играющих роль кандидатов на вакантную должность, в другую аудиторию. В процессе подготовки они не должны общаться между собой, т. к. являются конкурентами. За 10 мин до окончания времени подготовки преподаватель собирает у участников, играющих роль кандидатов на вакантную должность, резюме и передает отборочной комиссии. На общую подготовку дается 30 мин.</p>	<p>Все участники готовятся к игре: кандидаты пишут резюме и продумывают линию поведения при собеседовании; отборочная комиссия готовит вопросы для собеседования, продумывает роль каждого участника комиссии по отбору кандидатов; эксперты-наблюдатели осуществляют наблюдение за активными участниками будущей игры. Преподаватель может в процессе работы участников тренинга давать необходимые пояснения, отвечать на вопросы. Всем участникам наряду с раздаточным материалом выдаются чистые листы бумаги для записей.</p>
<p>7. Проведение собеседования отборочной комиссии с кандидатами. Кандидаты заходят в аудиторию по очереди. Время беседы с каждым кандидатом 7—10 мин. Всего 30 мин.</p>	<p>Преподаватель не вмешивается в ход собеседования, не отвечает ни на какие вопросы. Видеозапись осуществляется крупным планом оператором-лаборантом. Производится видеозапись.</p>
<p>8. Обсуждение игры. Первыми делают отчет и сообщают о своем решении члены отборочной комиссии, вторыми кандидаты на вакантную должность, третьими - эксперты. Эксперты также оценивают кандидатов и членов отборочной комиссии по итогам наблюдения за ними в ходе подготовки к игре. 30 мин.</p>	<p>В процессе обсуждения важно предоставить слово всем участникам тренинга без исключения.</p>
<p>9. Просмотр видеозаписи. В ходе просмотра необходимо указывать не только на ошибки, но и на удачные моменты, акцентировать внимание на значимых элементах общения. 40 мин.</p>	<p>Просмотр осуществляется в режиме стоп-кадр.</p>
<p>10. Оценка работы и подведение итогов. Дать возможность высказаться желающим после просмотра видеозаписи и подвести общие итоги игры.</p>	

10 мин.	
11. Комментарии преподавателя после завершения работы. Преподаватель кратко характеризует каждого участника игры на уровне — результат действия личности. 10—12 мин. При желании каждый участник тренинга может высказать свой комментарий любому участнику игры.	Этот шаг дается достаточно трудно, поэтому преподаватель должен подготовить участника тренинга, объяснив его важность.

### **ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Исходная ситуация**

Машиностроительное предприятие выпускает дорожные машины для коммунальных хозяйств муниципальных образований и дорожно-строительных управлений. Численность работающих - 650 человек. Отдел сбыта - 15 человек.

Начальник отдела сбыта имеет двух заместителей: заместитель по сбыту продукции и заместитель по маркетингу. Появляется вакантная должность заместителя по маркетингу. Основа деятельности - руководство группой маркетинга (6 человек).

Функции группы маркетинга: изучение спроса и конъюнктуры рынка; анализ возможностей предприятия; рекламная деятельность.

Служба управления персоналом объявила конкурс на замещение вакантной должности. Кандидаты (3 человека), успешно прошедшие первичный отбор, приглашаются для собеседования с целью выявления наиболее подходящей кандидатуры на имеющуюся вакантную должность. Окончательный отбор кандидатов проводят начальник отдела сбыта и его помощники (заместитель по сбыту продукции и представитель службы управления персоналом предприятия).

### **ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Задачи кандидата на вакантную должность**

1. Подготовить краткое резюме по представленным ниже пунктам и передать его работодателю:

- Ф.И.О.
- образование, специальность
- специальная подготовка
- опыт работы в области маркетинга
- опыт работы в руководящей должности
- дополнительная подготовка
- владение иностранными языками
- другие сведения, которые Вы хотели бы сообщить.

2. Подготовиться к собеседованию (продумать мотивы поступления на данную работу), продемонстрировать коммуникативные навыки ведения беседы (умение активно слушать, парафразировать, задавать вопросы, четко излагать информацию).

3. Выдержать собеседование (ответить на вопросы; получить ответы на интересующие Вас вопросы).

4. Составить мнение о руководителе и стиле руководства.

5. После беседы принять окончательное решение о трудоустройстве и обосновать его.

Фамилия кандидата стиля руководства	Мотивы решения	Оценка руководителя и
Решение... (занять или не занять вакантную должность)	1. 2. 3.	

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**Задачи начальника отдела сбыта и его помощников (заместителя по сбыту продукции и представителя службы управления персоналом)**

Вам нужен заместитель начальника отдела по маркетингу на освободившуюся должность.

Задачи, которые необходимо Вам решить:

1. Разработать перечень критериев, по которым необходимо оценить кандидата. За основу принять критерии, представленные в матрице наблюдений.
2. Подготовиться к собеседованию (стратегия и тактика ведения беседы, вопросы и ответы). Обратите внимание на коммуникативные навыки ведения беседы (умение активно слушать, парафразировать, обобщать сказанное).
3. Получить от кандидатов резюме.
4. Провести беседу с каждым из кандидатов:
  - выявить возможности кандидата работать в данной должности
  - определить его мотивы
  - составить о нем личное представление (учитывая мимику, позы, жестикуляцию, темперамент, особенности речи и т.д.).
5. Определить более предпочтительного кандидата, ранжируя всех кандидатов. Шкала от 0 до 5 баллов (5 — наибольшая выраженность положительного качества, 0 — наименьшая выраженность положительного качества). Ранг будет означать: 1 — наибольшая степень предпочтения; 3 — наименьшая степень предпочтения (при трех кандидатах).

Матрица наблюдения		Фамилия кандидата		
Критерии оценки кандидата				
<b>1. Личные характеристики:</b>				
• внешний вид				
• манера поведения				
• речь				
• сотрудничество с интервьюером				
<b>2. Рабочие характеристики</b>				
• опыт работы				
• знание работы				
• специальная подготовка				
• межличностные взаимоотношения				
<b>3. Характерные черты</b>				
• настойчивость				
• уверенность в себе				
• совместимость с организацией				
• целеустремленность				
.....				
<b>Ранг кандидата</b>				

### ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Задачи и рекомендации наблюдателям-экспертам

Ваша цель - дать верный прогноз-оценку результатов собеседования с кандидатом на вакантную должность, а также оценить действия всех участников собеседования с позиций демонстрации коммуникативных навыков.

Задачи:

1. Вести наблюдение за беседой членов отборочной комиссии и кандидатов, обращая внимание на характер вопросов и ответов собеседников, мимику, жестикуляцию, позы,



особенности речи, темперамент и т. д. При этом нельзя вмешиваться в процесс общения (советы, реплики, варианты ответов, эмоциональные звуки и т.п.).

2. Произвести оценку действий отборочной комиссии при проведении собеседования, заполнив бланк оценки участников проведения собеседования (таблица 1). Оценка производится по 5-балльной шкале.

3. Произвести оценку кандидатов и дать оценки-прогнозы по завершению бесед, ранжируя кандидатов по степени предпочтительности их для работодателя. Для этого необходимо заполнить матрицу наблюдений (таблица 2).

4. Обосновать свои оценки-прогнозы и ответить на следующие вопросы:

- если члены отборочной комиссии отдадут предпочтение одному из кандидатов, то кому и почему?

- готовы ли кандидаты принять предложение занять вакантную должность после беседы? Почему?

- каковы наиболее типичные ошибки, допущенные в процессе беседы?

Оценку кандидатов по критериям рекомендуется вести по 5-балльной шкале: 5 - наибольшая выраженность положительного качества; 0 - наименьшая выраженность положительного качества.

Ранг будет означать степень предпочтительности для работодателя: 1- наибольшая степень предпочтительности; 3 - наименьшая степень предпочтительности (при наличии трех кандидатов).

Таблица

Бланк оценки участников проведения собеседования

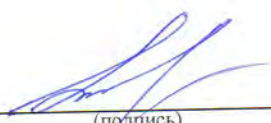
Показатели	Начальник отдела
<b>Помощники</b> 1. Форма начала проведения собеседования 2. Выбранный стиль проведения собеседования 3. Манера задавать вопросы 4. Умение активно слушать 5. Применяемые формы фиксирования информации 6. Согласованность действий с партнером по процедуре отбора 7. Форма окончания проведения собеседования Общая оценка (по 5-балльной шкале)	

Таблица

Матрица наблюдения			
Критерии оценки кандидата	Фамилия кандидата		
<b>Личные характеристики:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• внешний вид</li> <li>• манера поведения</li> <li>• речь</li> <li>• сотрудничество с интервьюером</li> </ul>			
<b>Рабочие характеристики</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• опыт работы</li> <li>• знание работы</li> <li>• специальная подготовка</li> <li>• межличностные взаимоотношения</li> </ul>			

<b>Характерные черты</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• настойчивость</li> <li>• уверенность в себе</li> <li>• совместимость с организацией</li> <li>• целеустремленность</li> </ul>			
.....			
<b>Ранг кандидата</b>			

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он активно принимал участие в деловой игре и продемонстрировал знания предмета;
- оценка «не зачтено», если обучающийся не принимал участия в деловой игре

Составитель \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Прокопец Т.Н.  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра *антикризисного и корпоративного управления*

### **Комплект заданий для контрольной работы**

по дисциплине Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом

1. Проработка проекта нового предприятия
2. Разработка деловых ситуаций по организации своего производства
3. Разработка делового партнерства и переписки с другими фирмами в процессе производства
4. Проектирования отношений внутри организации и документов по управлению персоналом
5. Планирование отчета о выполненных заданиях и подготовка к защите

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он выполнил более 60 % заданий;
- оценка «не зачтено» если студент выполнил менее 50% работы.

Составитель \_\_\_\_\_

(подпись)

Т.Н. Прокопец

« \_\_\_\_ »

2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра *антикризисного и корпоративного управления*

## Темы презентаций

по дисциплине Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом

1. Коммерческая тайна: понятие; правовые основы охраны КТ, законодательные акты; перечень сведений, составляющих КТ; методы защиты КТ фирмы
2. Технология первичной обработки входящих документов фирмы: регистрация, разметка и сортировка документов, организация контроля их исполнения; использование электронного журнала
3. Правила оформления деловых писем: использование бланков предприятия, размещение реквизитов письма, формы обращения к адресату, стиль изложения текста письма, заключительные фразы, право подписи; отличия в оформлении писем к зарубежным партнерам
4. Структура документа группы ОРД: составные части документа, реквизиты каждой части; их местоположение и правила оформления; понятие внутреннего и внешнего бланка; шаблоны деловых документов в текстовом редакторе Word
5. Организационные документы фирмы: назначение, пакет документов, правила их составления и утверждения; технология пересмотра и изменения документов
6. Документы по личному составу при приеме на работу: документы, предъявляемые лично работником при поступлении на работу; документы, оформляемые службами предприятия; правила их хранения, доступ к документам по персоналу; правила оформления заявления и резюме

7.Формирование дел в делопроизводстве: понятие дела, правила объединения документов в дела, регистрация и нумерация дел; технология и сроки хранения; порядок уничтожения

8. Распорядительные документы: разновидности распорядительных документов, правовое значение, полномочия на их издание; правила изложения текста документа, обязательные элементы; контроль за исполнением, сроки хранения

9. Информационно-справочные документы: назначение, виды; использование бланков предприятия при их оформлении; правила составления протоколов, справок, актов

10.Технология работы с документами в электронном офисе: построение системы хранения электронных документов; методы безопасного хранения, копирования, архивирования документов; способы поиска нужных документов, поддерживаемые операционной системой и текстовым редактором; защита от несанкционированного доступа

#### **Критерии оценивания:**

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.

- оценка «хорошо», если раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

- оценка «удовлетворительно», если обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты

- оценка «неудовлетворительно», если не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Составитель \_\_\_\_\_ Т.Н. Прокопец  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

*Кафедра антикризисного и корпоративного управления*

### **Задания для индивидуальной работы**

по дисциплине Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом

**Задание** заключается в описании деловой ситуации, взятой из деловой практики обучающихся или придуманной по аналогии, в ходе разрешения которой необходимо оформить несколько (не менее 4-х) документов разного назначения — письма, протоколы, акты, справки, докладные записки, приказы и т.п. Все документы должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 6.30-2005 "Унифицированная система документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов". При использовании для создания документов какой-либо стандартной программы по управлению и делопроизводству (например, 1С) студент во время защиты должен четко описать расхождения в оформлении документов с рекомендованными правилами государственного стандарта.

Ниже в таблице приведены *только примеры* возможных ситуаций, а не задания – обучающийся должен описать *собственную деловую ситуацию*, отличную от приведенных примеров.

**Таблица - Примеры деловых ситуаций для второго задания**

Ситуация	Возможные документы
В результате прорыва отопительной системы в складских помещениях магазина № 8 ТОО "Нимфа" произошла порча товара.	1) докладная записка товароведа (зав. складом) о событии; 2) объяснительная записка кладовщика о состоянии отопительной системы накануне события, 3) приказ директора о ликвидации последствий затопления, 4) выписка из приказа о проведении обследования состояния склада перед ремонтом, 5) заявление товароведа о выделении наличных денег для оплаты составления сметы ремонта наемным специалистом, 6) распоряжение главного бухгалтера о выделении денег
ТОО "Нимфа" через магазин № 8 реализует продукты питания оптом и в розницу. Для бесперебойного обеспечения товаром магазин заключает договоры с производителями продукции, где оговариваются сроки, объемы поставок, штрафные санкции при нарушении поставок, наличие сертификатов качества и пр.	1) договор с одним из поставщиков, 2) Письмо-напоминание о приближении сроков поставки, 3) Ответное письмо поставщика, 4) Телеграмма о приезде агента магазина за продукцией, 5) Доверенность сотруднику на получение товара, 6) акт о несоответствии количества и качества поставленного товара условиям договора или сертификату качества, 7) письмо-предложение другому поставщику о расширении делового партнерства, 8) рекламное письмо об условиях соглашений.

<p>Менеджер АО "Нью-Калитва" Васюкова А.Ю. пришла 02.10.97 г. с опозданием на 1 час, получила в кассе зарплату и, не возвращаясь на рабочее место, ушла в магазин за продуктами, а затем якобы к подруге. К работе она приступила только после обеденного перерыва с 14-ти часов.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) докладная записка начальника отдела,</li> <li>2) объяснительная записка Васюковой,</li> <li>3) приказ директора АО о наказании Васюковой,</li> <li>4) выписка из приказа,</li> <li>5) заявление Васюковой в профсоюзный комитет о несогласии со слишком строгим наказанием,</li> <li>6) протокол заседания комитета профсоюза</li> </ol>
---	--

**Задание** предназначено для приобретения практических навыков работы по составлению документов по личному составу.

Здесь так же, как во второй части задания, студент описывает ситуацию по трудовым отношениям (прием на работу, командирование, увольнение и т.п.) и создает пакет документов по этой ситуации (не менее четырех документов разной формы) – заявление, приказ по личному составу, докладные записки, резюме, протокол и т.д.

**Критерии оценивания:**

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он выполнил в полном объеме представленное задание.
- оценка «хорошо», если обучающийся допустил незначительные ошибки при выполнении поставленной задачи
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся выполнил более половины задания
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний полученных в ходе изучения дисциплины и не выполнил задания

Составитель \_\_\_\_\_ Прокопец Т.Н.  
(подпись)

« \_\_\_\_ » . \_\_\_\_\_ 20 18 г.

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


Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры антикризисного и  
корпоративного управления  
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.  
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ


Б1.В.ДВ.07.01 Документационное обеспечение управления социально-  
культурным сервисом

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования  
бакалавриат

Составитель

  
(подпись)

Прокопец Т.Н., к.э.н., доцент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018