|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ** **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**УТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работеработе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА** **дисциплины** **ФТД.01 Делопроизводство в сфере услуг****Направление подготовки 43.03.01 Сервис****Направленность (профиль) Социально-культурный сервис**(год начала подготовки – 2022)Санкт-Петербург2022 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), используя различные формы, виды и средства устной и письменной коммуникации в том числе в цифровой среде.УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения. |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: «Делопроизводство в сфере услуг» является формирование совокупности теоретических знаний, практических умений и навыков для обеспечения успешного использования сформированных компетенций в решении прикладных комплексных задач и в осуществлении профессиональной деятельности по направлению подготовки «Сервис».

Задачи дисциплины:

* усвоение обучающимися знаний в области документационного обеспечения на предприятиях социально-культурного сервиса в объеме, обеспечивающем эффективную профессиональную деятельность выпускников;
* привитие обучающимся навыков и умений поиска, сбора, систематизации и обработки документационной информации для организации, планирования и совершенствования деятельности в сфере сервиса, разработки мероприятий по повышению эффективности документационной деятельности предприятия социально-культурного сервиса.

Данная дисциплина реализуется в рамках части блока ФТД Факультативы программы бакалавриата.

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 32 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 16/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 4 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 36/1 |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 12 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 6/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 20 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):**  | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету  | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:**  | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 36/1 |

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Введение: предмет, содержание, задачи курса |
|  | Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса |
|  | Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления в предприятиях сервиса. Правила оформления документов в предприятиях сервиса |
|  | Системы документации. Совершенствования состава и форм документов организации в сфере сервиса |
|  | Язык документа в учреждениях сферы сервиса. Порядок движения документов в организациях в сфере сервиса |
|  | Организация информационно-поисковых систем и контроля исполнения документов в деятельности предприятий индустрии социально-культурного сервиса |
|  | Защита и обработка конфиденциальных документов в деятельности предприятий индустрии социально-культурного сервиса |
|  | Учредительные документы предприятий сервиса различных организационно-правовых форм |
|  | Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений в сервисной деятельности |
|  | Документы и формуляры по организации туристского путешествия |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Введение: предмет, содержание, задачи курса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 2. | Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 3. | Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления в предприятиях сервиса. Правила оформления документов в предприятиях сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 4. | Системы документации. Совершенствования состава и форм документов организации в сфере сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 5. | Язык документа в учреждениях сферы сервиса. Порядок движения документов в организациях в сфере сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 6. | Организация информационно-поисковых систем и контроля исполнения документов в деятельности предприятий индустрии социально-культурного сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 7. | Защита и обработка конфиденциальных документов в деятельности предприятий индустрии социально-культурного сервиса | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 8. | Учредительные документы предприятий сервиса различных организационно-правовых форм | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 9. | Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений в сервисной деятельности | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |
| 10. | Документы и формуляры по организации туристского путешествия | лабораторное занятие | Выполнение лабораторного задания |  |

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

*Тема 1: Введение: предмет, содержание, задачи курса.*

1. Основные понятия в области документационного обеспечения управления.
2. С какими дисциплинами данный курс связан и почему?

*Тема 2: Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса.*

1. Управление как объект документационного обеспечения.
2. Структура органов управления, методы управления, управленческие процедуры и коммуникационные связи, определяющие систему документационного обеспечения.
3. Взаимосвязь и взаимообусловленность организации и технологии документационного обеспечения со структурой и функциями органов управления.
4. Нормативно-правовая документация в сервисе.

*Тема 3: Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления в предприятиях сервиса. Правила оформления документов в предприятиях сервиса*

1. Общие требования. Форматы бумаги и поля.
2. Состав реквизитов документов.
3. Правила оформления отдельных реквизитов документов.
4. Свойства и структуры документированной информации.
5. Классификация документов.

*Тема 4: Системы документации. Совершенствования состава и форм документов организации в сфере сервиса*

1. Основные направления совершенствования состава и форм документов.
2. Табель форм документов.

*Тема 5: Язык документа в учреждениях сферы сервиса. Порядок движения документов в организациях в сфере сервиса*

1. Официально-деловой стиль.
2. Требования к текстам документов.
3. Употребление специальной лексики

*Тема 6: Организация информационно-поисковых систем и контроля исполнения документов в деятельности предприятий индустрии социально-культурного сервиса*

1. Регистрация и индексация документов

2. Формы регистрации документов

3. Общие правила регистрации документов

4. Контроль за исполнением документов

*Тема 7. Защита и обработка конфиденциальных документов в деятельности предприятий индустрии социально-культурного сервиса*

1. Защищенный документооборот и технологические системы обработки и хранения конфиденциальных документов.
2. Конфиденциальность документов

*Тема 8. Учредительные документы предприятий сервиса различных организационно-правовых форм*

1. Учредительный договор общества с ограниченной ответственностью.
2. Устав общества с ограниченной ответственностью.

*Тема 9. Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений в сервисной деятельности*

1. Договор с поставщиками услуг
2. Особенности договоров с поставщиками услуг

*Тема 10. Документы и формуляры по организации туристского путешествия*

1. Ваучер
2. Турпутевка
3. Лист бронирования

**6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-10 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учебное пособие | Братановский С. Н. , Братановская М. С. , Кочерга С. А. | М.: Директ-Медиа,  | 2014 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Международный туризм : правовые акты  | Волошин Н.И., Михайлов М.В. | М.: Логос, | 2014 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 3. | Документационное обеспечение управления: учебник  | Гринберг А. С. , Горбачёв Н. Н. , Мухаметшина О. А. | М.: Юнити-Дана,  | 2015 |  | http://biblioclub.ru/ |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>

**9.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.