|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****Б1.О.20 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург 2019 |

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

подготовить выпускника к практической деятельности по организации гостиничной деятельности с использованием знаний, полученных при изучении необходимой документации, используемой предприятиями в разработке и реализации гостиничного продукта.

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* овладение теорией и практикой документооборота гостиничного предприятия, изучить классификацию документов и их роль в управлении предприятием индустрии гостеприимства;
* изучить нормативно-правовые акты в индустрии гостеприимства;
* ознакомить с современными требованиями к документам;
* привить навыки анализа документа; привить навыки проектирования документов.

**Место дисциплины**: Данная дисциплина реализуется в рамках вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата, определяет направленность (профиль), является обязательной для освоения обучающимися.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **62** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 22 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 40/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **46** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет) | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету |  |
| Общая трудоемкость час з.е. | **108/3** |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **18** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **86** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет) | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | **108/3** |

**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.**

Тема 1. Предмет, объект, задачи и государственное регулирование в области делопроизводства гостиничной сферы.

Тема 2. История развития делопроизводства в России и за рубежом.

Тема 3. Понятия о документе. Свойства, признаки и функции документа. Классификация документов.

Тема 4. Общие требования к оформлению документов и бланков документов.

Тема 5. Системы документации. Учредительные документы в гостиничной сфере.

Тема 6. Организация работы с документами. Особенности организации работы с документами в гостиничной сфере.

Тема 7. Организация службы делопроизводства в гостинице.

Тема 8. Организация текущего хранения документов.

Тема 9. Подготовка и передача дел в архив учреждения.

Тема 10. Организация работы с документированной информацией ограниченного доступа.

Тема 11. Организация электронного документооборота в гостиничной сфере.

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

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 7. Организация службы делопроизводства в гостинице. | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 2. | Тема 8. Организация текущего хранения документов. | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 3. | Тема 9. Подготовка и передача дел в архив учреждения. | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

*Тема 1. Предмет, объект, задачи и государственное регулирование в области делопроизводства гостиничной сферы.*

1. Терминология основных понятий в области делопроизводства, ее эволюция.

2. Понятие документа. Документ как носитель информации.

3. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления гостиничными предприятиями.

4. Управление как объект документационного обеспечения.

*Тема 2. История развития делопроизводства в России и за рубежом.*

1. Периодизация основных этапов развития делопроизводства.

2. История управления и делопроизводства в России.

3. История управления и делопроизводства в мире.

*Тема 3. Понятия о документе. Свойства, признаки и функции документа. Классификация документов*.

1. Понятие о документе.

2. Функции документов.

3. Способы документирования.

4. Материальные носители информации.

5. Свойства документа.

6. Классификация документов по различным признакам.

*Тема 4. Общие требования к оформлению документов и бланков документов.*

1. Бланк документа. Правила оформления отдельных реквизитов документов.

2. Требования к изготовлению документов.

3. Регистрация служебных документов. Контроль за исполнением документов.

4. Организационно-распорядительные (ОРД) и специальные документы.

5. Составление и оформление справочно-информационных документов.

*Тема 5. Системы документации. Учредительные документы в гостиничной сфере.*

1. Подгруппы документов, входящих в ОРД.

2. Юридическая сила документа.

3. Нормативные документы по документационному обеспечению управления по делопроизводству.

4. Назначение и состав распорядительной документации.

5. Документальное оформление взаимоотношений между клиентом, предприятиями туристской индустрии и гостиницы .

*Тема 6. Организация работы с документами. Особенности организации работы с документами в гостиничной сфере.*

1. Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений в гостиничной деятельности.

2. Направления совершенствования делопроизводства с применением новых информационных технологий.

3. Правовое регулирование обязательственных отношений в гостиничном бизнесе.

4. Общие положения договорных взаимоотношений.

5. Специфика международного туристского контрактного права.

*Тема 7. Организация службы делопроизводства в гостинице*

1. Местоположение и дизайн.

2. Характеристика комфортности номеров.

3. Правила предварительного заказа мест (бронирования).

4. Порядок регистрации и размещения клиента.

5. Предоставление услуг проживания и питания.

*Тема 8. Организация текущего хранения документов*

1. Стадии взаимодействия человека с документацией.

2. Подготовка документов к архивному хранению.

3. Экспертиза документов.

4. Составление номенклатуры, формирование, оформление и передача дел на архивное хранение.

5. Автоматизированные системы хранения документов.

*Тема 9. Подготовка и передача дел в архив учреждения*

1. Понятие архива и история формирования Государственной архивной службы Российской Федерации.

2. Государственная часть Архивного фонда Российской Федерации.

3. Архивный фонд Российской Федерации, архивный фонд организации, архив коммерческой фирмы.

4. Оформление дел длительных сроков хранения.

5. Использование документов архива.

6. Определение сроков хранения дел.

7. Особенности оформления, согласования, подписания и утверждения номенклатуры дел.

*Тема 10. Организация работы с документированной информацией ограниченного доступа.*

1. Регистрация и индексация документов.

2. Значение и задачи регистрация документов.

3. Общие правила регистрации документов.

4. Формы регистрации документов.

5. Автоматизированные системы регистрации.

6. Контроль исполнения документов.

*Тема 11. Организация электронного документооборота в гостиничной сфере*

Предпосылки к применению ИТ в делопроизводстве.

Информационная среда предприятия гостеприимства.

3. Электронные офисные системы.

4. Справочно-информационные (справочно-правовые) системы.

5. Комплексные системы. Система автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Предмет, объект, задачи и государственное регулирование в области делопроизводства гостиничной сферы. | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. История развития делопроизводства в России и за рубежом. | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Понятия о документе. Свойства, признаки и функции документа. Классификация документов. | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Общие требования к оформлению документов и бланков документов. | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Системы документации. Учредительныедокументы в гостиничной сфере. | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. Организация работы с документами. Особенности организации работы с документами в гостиничной сфере. | Устный опрос. |
| 7 | Тема 7. Организация службы делопроизводства в гостинице | Устный опрос. |
| 8 | Тема 8. Организация текущего хранения документов | Устный опрос. |
| 9 | Тема 9. Подготовка и передача дел в архив учреждения | Устный опрос. |
| 10 | Тема 10. Организация работы с документированной информацией ограниченного доступа. | Устный опрос. |
| 11 | Тема 11. Организация электронного документооборота в гостиничной сфере | Устный опрос. Тестовое задание |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Пример тестового задания.***

1.Правила и организацию документационного обеспечения управления на предприятии устанавливает:
Правила внутреннего распорядка
**Инструкция по ДОУ**
Устав предприятия

2. Набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности, называется:
**формуляром документа**
бланком документа
документом

3. Сроковый контроль исполнения документа осуществляется:
руководителем организации
**cлужбой ДОУ**
исполнителем поручения

4. Реквизитом, содержащийся только в письмах-ответах, является:
адресат
**ссылка на регистрационный номер и дату документа**
отметка о поступлении документа в организации

5. Исполнение резолюции руководителя на документе осуществляется:
ответственным исполнителем, чья фамилия указывается первой в резолюции
**ответственным исполнителем совместно с сотрудниками, указанными в документе**
всеми исполнителями, указанными в документе, кроме ответственного исполнителя, который осуществляет контролирующую функцию

6. Документ, в котором воспроизводится реквизит «Подпись» без личной подписи:
**выписка из распорядительного документа**
акт
протокол заседания

7. Распорядительная часть документа, принятого коллегиальными органами, начинается со слов:
ПРИКАЗЫВАЮ
ОБЯЗЫВАЮ (РЕКОМЕНДУЮ)
**ПОСТАНОВЛЯЕТ (РЕШАЕТ)**

8. Коммерческий документ, содержащий предъявление претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства и требования возмещения убытков, называется:
письмо-напоминание
гарантийное письмо
**письмо-рекламация**

9. Для организаций с небольшим документооборотом чаще всего применятся … форма делопроизводства:
**централизованная**
смешанная
децентрализованная

10. Документ, определенный в толковых словарях русского языка как «документ с записью всего происходящего на заседании, собрании»:
**протокол**
постановление
решение

11. Полную запись всего хода заседания отражает:
**полный протокол**
краткий протокол
cтенографический протокол

12. Предупредительный контроль предполагает:
ежедневную подготовку сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня
ежемесячное или ежеквартальное составление перечня неисполненных документов
**своевременное за 2-3 дня предупреждение сотрудника о необходимости решения порученного ему вопроса**

13. Наименование документа, одним из разделов которого является «Преамбула»:
должностная инструкция
**договор**
исковое заявление

14. Документ может быть подписан исполняющим обязанности должностного лица с:
**указанием его фактической должности и фамилии**
проставлением предлога «за» или надписи от руки «зам.»
проставлением косой черты перед наименованием должности

15. Регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями, представляет собой:
регистрационный номер документа организации, указанной на бланке первой
регистрационный номер документа организации, в которой документ фактически создавался
**регистрационные номера документа каждой из организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания авторов в документе**

16. Исходящие документы регистрируются в службе ДОУ организации в день:
подготовки
**подписания**
отправления

17. Датой протокола является:
дата оформления документа
дата подписания и регистрации
**дата заседания коллегиального органа**

18. Важнейшим принципом регистрации документов в организации является:
своевременность
непрерывность
**однократность**

19. Копия исходящего документа, остающейся в организации называется:
дубликатом
выпиской
**отпуском**

20. К служебным письмам относится следующий вид документа:
оферта
договор о купле-продаже
**акт о приеме-передаче дел**

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Документационное обеспечение управления: учебник | Гринберг А. С. Горбачёв Н. Н. ,Мухаметшина О. А. | М.: Юнити-Дана | 2015 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Делопроизводство : курс лекций: учебное пособие | РогожинМ. Ю. | М., Берлин: Директ-Медиа | 2014 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 1. | Делопроизводство и документооборот | Барихин А. Б. | М.: Книжный мир | 2008 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Делопроизводство. Документационный менеджмент: учебное пособие | Демин Ю. М. | М., Берлин: Директ-Медиа | 2014 |  | <http://biblioclub.ru/> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм: URL: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации: URL:<http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии: URL:<http://www.rostourunion.ru/>

Портал про гостиничный бизнес: URL:<http://prohotel.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: [http://www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=39)

Все об отелях: URL:<http://www.city-of-hotels.ru/>

Консультант.: URL: http://www.consultant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

Cайт для профессионалов индустрии гостеприимства: URL://http: [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org)

Официальный сайт Лозанской школы гостиничного менеджмента :URL://http [www.ehl.edu](http://www.ehl.edu)

Известия Российского союза по туризму URL://http: [www.ratanews](http://www.ratanews)

Отель-журнал: Информационный портал. – Режим доступа: http://www.hotelmagazine.ru

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: <http://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**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).