

Документ подписан простой электронной подписью.
 Информация о владельце:
 ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 26.05.2026 15:26:01
 Уникальный программный ключ:
 b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
 «Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2026

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св/ву	з/у	сз
Зачетные единицы	3	3	3	3	3	3
Общее количество часов	108	108	108	108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32	16	16	14	14	14
– Лекционные (Л)	16	8	8	6	6	6
– Практические (ПЗ)	16	8	8	8	8	8
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	76	92	92	90	90	90
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+	+	+	+(4)	+(4)	+(4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2026

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	6
Раздел 3. Содержание дисциплины	8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся	10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	13
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами).....	17
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии	19
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» входит в Элективные дисциплины Б1.В.ДЭ.1 по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».

Целью дисциплины является формирование компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

Дескрипторы общепрофессиональных компетенций:

ОПК-6.1 Способен найти и применить нормативно-правовую документацию в области профессиональной деятельности

ОПК-6.2 Способен грамотно составлять документы и вести документооборот на предприятиях с соблюдением законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в сфере сервиса и выбирать предпочтительный стиль делового общения

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов достижения компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
<p>ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ОПК-6.1 Способен найти и применить нормативно-правовую документацию в области профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.2 Способен грамотно составлять документы и вести документооборот на предприятиях с соблюдением законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в сфере сервиса и выбирать предпочтительный стиль делового общения</p>	<p><i>Знание:</i> 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-1 ОПК- 6.1 Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В/01.6 ИД-2 ОПК- 6.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" В/02.6 33.008 Руководитель предприятия питания ИД-3 ОПК- 6.1 Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания В/01.6 ИД-4 ОПК- 6.2 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" В /02.6 <i>Умения</i> 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного</p>

		<p>комплекса/сети гостиниц ИД-5 ОПК- 6.1 Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения В/03.6 ИД-6 ОПК- 6.2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами В/02.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-7 ОПК- 6.1 Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем В/03.6 ИД-8 ОПК- 6.2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами В/02.6</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц ИД-9 ОПК- 6.1 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса В/01.6 ИД-10 ОПК- 6.2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон В/02.6</p> <p>33.008 Руководитель предприятия питания ИД-11 ОПК- 6.1 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания В/01.6 ИД-12 ОПК- 6.2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон В/02.6</p>
--	--	--

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии
гостеприимства»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Введение в направление подготовки	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса
2	Микроэкономика	Бизнес-планирование в сервисе
3		1С: Предприятие. Зарплата и управление персоналом

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «**Сервис индустрии гостеприимства**» 2026 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО		
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Основные понятия в области документирования	10	2		8	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-2 ОПК- 6.2	
2	Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления	10	2	2	6	ИД-3 ОПК- 6.1 ИД-4 ОПК- 6.2	
3	Организационно-правовая система документации	12	2	2	8	ИД-5 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2	
4	Организационно-распорядительная система	10	2	2	6	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2	
5	Информационно-справочная система	8			8	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2	
6	Основные формы документооборота в организации	10		2	8	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2	
7	Автоматизированные средства в документационном управлении	12	2	2	8	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-12 ОПК- 6.2	
8	Составление и оформление основных видов управленческих документов	12	2	2	8	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2	
9	Особенности оформления и ведения документации по личному составу	12	2	2	8	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2	
10	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов	12	2	2	8	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2	
Вид промежуточной аттестации (Зачет)							
Итого		108	16	16	76		

Очно-заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО		
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Основные понятия в области документирования	12	2		10	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-2 ОПК- 6.2	
2	Нормативно – методические	8			8	ИД-3 ОПК- 6.1 ИД-4 ОПК- 6.2	

	основы документационного обеспечения управления					
3	Организационно-правовая система документации	10			10	ИД-5 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
4	Организационно-распорядительная система	14	2	2	10	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
5	Информационно-справочная система	10			10	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
6	Основные формы документооборота в организации	12		2	10	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
7	Автоматизированные средства в документационном управлении	12	2		10	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-12 ОПК- 6.2
8	Составление и оформление основных видов управленческих документов	10		2	8	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
9	Особенности оформления и ведения документации по личному составу	12	2	2	8	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
10	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов	8			8	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		108	8	8	92	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Основные понятия в области документирования	12	2		10	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-2 ОПК- 6.2
2	Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления	8			8	ИД-3 ОПК- 6.1 ИД-4 ОПК- 6.2
3	Организационно-правовая система документации	10			10	ИД-5 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
4	Организационно-распорядительная система	14	2	2	10	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
5	Информационно-справочная система	10			10	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
6	Основные формы документооборота в организации	12		2	10	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
7	Автоматизированные средства в документационном управлении	8			8	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-12 ОПК- 6.2
8	Составление и оформление основных видов управленческих документов	10		2	8	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2

9	Особенности оформления и ведения документации по личному составу	12	2	2	8	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
10	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов	8			8	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		4				
Итого		108	6	8	90	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия в области документирования.

Основные термины и определения в области документационного обеспечения управления. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст). Термины и определения». Значение и свойства документа как носителя информации. Функции управленческих документов: общие и специфические. Общие понятия о системах документации. Унификация и стандартизация документов. Унифицированная система организационно – распорядительной документации. Основные виды организационно – распорядительных документов и их роль в системе управления.

Государственные стандарты в области документационного обеспечения управления. Основные положения Государственной системы документационного обеспечения управления. Административная ответственность руководителей и специалистов организаций и предприятий за нарушение действующего законодательства по архивному делу.

Тема 2. Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления.

Рассматриваются вопросы нормативно-методического регулирования систем документооборота в организации, нормативные акты, положения и структура регулирования документодвижения. Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления деятельности предприятий сервиса.

Тема 3. Организационно-правовая система документации.

В лекции разбирается назначение, состав и движение документов организационно-правовой системы документации и её основные характеристики.

Тема 4. Организационно-распорядительная система.

В лекции разбирается назначение, состав и движение документов организационно-распорядительной системы документации и её основные характеристики.

Тема 5. Информационно-справочная система.

В лекции разбирается назначение, состав и движение документов информационно-справочной системы документации формы и её основные характеристики.

Тема 6. Основные формы документооборота в организации.

Рассматриваются традиционная и электронная формы документооборота, а также порядок работы с входящими, внутренними и исходящими документами.

Тема 7. Автоматизированные средства в документационном управлении.

Разбираются автоматизированные компьютерные программы, позволяющие сократить время оформления, передвижения документов и их целевое использование в сервисе. Электронный документооборот предприятий сервиса.

Тема 8. Составление и оформление основных видов управленческих документов.

Бланки документов. Форма и содержание служебного документа. Формуляр. Реквизиты управленческих документов их значение. Структура текста и особенности оформления управленческих документов. Ответственность при оформлении документов.

Тема 9. Особенности оформления и ведения документации по личному составу.

Общая характеристика и назначение документации по личному составу. Особенности документирования трудовых правоотношений (оформление приема на работу, перевода, увольнения, командировки, отпуска). Ведение трудовых книжек. Воспитание ответственности, добросовестности при оформлении документов, влияющих на стаж сотрудника.

Тема 10. Организация документооборота. Систематизация и хранение документов.

Организация документооборота: регистрация и движение документов. Номенклатура дел организации: содержание, форма, порядок разработки и управления. Основные признаки заведения дел. Порядок формирования документов в дела. Сроки хранения документов. Экспертиза ценности документов. Выделение документов с истекшими сроками хранения. Хранение и передача документов.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления
ПЗ 2	Организационно-правовая система документации
ПЗ 3	Организационно-распорядительная система
ПЗ 4	Основные формы документооборота в организации
ПЗ 5	Автоматизированные средства в документационном управлении
ПЗ 6	Составление и оформление основных видов управленческих документов
ПЗ 7	Особенности оформления и ведения документации по личному составу
ПЗ 8	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение на базе СПО и на базе ВО, полное ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Организационно-распорядительная система
ПЗ 2	Основные формы документооборота в организации
ПЗ 3	Составление и оформление основных видов управленческих документов
ПЗ 4	Особенности оформления и ведения документации по личному составу

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5

1	Тема 2. Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления.	ПЗ	Кейс-метод	100
2	Тема 3. Организационно-правовая система документации.	ПЗ	Деловая игра	100
3	Тема 7. Автоматизированные средства в документационном управлении.	ПЗ	Кейс-метод	100
4	Тема 8. Составление и оформление основных видов управленческих документов.	ПЗ	Кейс-метод	100
5	Тема 9. Особенности оформления и ведения документации по личному составу.	ПЗ	Кейс-метод	100
Итого %				31%

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Тема 4. Организационно-распорядительная система.	ПЗ	Кейс-метод	100
2	Тема 8. Составление и оформление основных видов управленческих документов.	ПЗ	Кейс-метод	100
3	Тема 9. Особенности оформления и ведения документации по личному составу.	ПЗ	Кейс-метод	50
Итого %				36%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Основные понятия в области документирования	1-6	1-6
2	Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления	7-12	1-6
3	Организационно-правовая система документации	13-18	1-6
4	Организационно-распорядительная система	19-24	1-6
5	Информационно-справочная система	25-31	1-6
6	Основные формы документооборота в организации	32-38	1-6

7	Автоматизированные средства в документационном управлении	39-45	1-6
8	Составление и оформление основных видов управленческих документов	46-52	1-6
9	Особенности оформления и ведения документации по личному составу	53-58	1-6
10	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов	59-66	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Порядок регистрации документов.
2. Контроль за исполнением документов.
3. Назначение, виды и порядок разработки номенклатуры дел, требования к оформлению.
4. Подготовка дел к передаче и порядок передачи дел в архив для дальнейшего хранения.
5. Требования к проведению экспертизы ценности документов.
6. Организация работы с документами, которые отнесены к государственной тайне.
7. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию.
8. Структура и оформление положения об организации или о структурном подразделении.
9. Оформление доверенностей.
10. Виды доверенностей.
11. Структура и особенности оформления регламента коллегиального органа.
12. Правила оформления инструкций.
13. Структура должностной инструкции, методика составления.
14. Требования к должностному регламенту.
15. Система плановой документации. Назначение и состав плановой документации.
16. Виды, составление и оформление плановых документов.
17. Состав информации, особенности оформления и процедура удостоверения организационных документов — структура и штатная численность, штатное расписание.
18. Требования к составлению и оформлению постановлений, решений.
19. Этапы подготовки распорядительного документа.
20. Требования к составлению и оформлению приказов по личному составу.
21. Оформление приказов, распоряжений по основной деятельности.
22. Состав и общая характеристика документов системы информационно-справочной документации.
23. Требования к составлению и оформлению служебных, объяснительных и докладных записок.
24. Внутренние и внешние документы.
25. Требования к составлению и оформлению справок.
26. Виды справок. Справки внутренние и внешние.
27. Требования к составлению и оформлению акта. Виды актов. Особенности удостоверения.
28. Переписка как вид делового общения. Состав и назначение переписки.
29. Требования к составлению и оформлению служебного письма.
30. Разновидности писем. Особенности оформления гарантийного письма.
31. Использование стандартных выражений в деловых письмах.
32. Документирование коллегиальной деятельности федеральных органов исполнительной власти, организации, структурного подразделения, советов комиссий и т. д.
33. Документы, создаваемые в процессе подготовки совещания.
34. Требования к составлению и оформлению протокола. Краткие и полные протоколы.
35. Особенности протоколов заседаний федеральных органов исполнительной власти. Протоколы акционерных обществ.
36. Требования к составлению и оформлению телеграмм, телефонограмм.
37. Структура факсимильного сообщения, особенности оформления.
38. Правила составления и оформления рецензий, отзывов и заключений.
39. Этикет служебного письма.

40. Язык и стиль служебных документов.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Основные понятия в области документирования	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-2 ОПК- 6.2
2	Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления	УО	КМ	ПРВ	ИД-3 ОПК- 6.1 ИД-4 ОПК- 6.2
3	Организационно-правовая система документации	УО	ДИ	ПРВ	ИД-5 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
4	Организационно-распорядительная система	УО	КМ	ПРВ	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
5	Информационно-справочная система			ПРВ	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
6	Основные формы документооборота в организации		УО	ПРВ	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
7	Автоматизированные средства в документационном управлении	УО	КМ	ПРВ	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-12 ОПК- 6.2
8	Составление и оформление основных видов управленческих документов	УО	КМ	ПРВ	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
9	Особенности оформления и ведения документации по личному составу	УО	КМ	ПРВ	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
10	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов	УО	УО	ПРВ	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Основные понятия в области документирования	УО		ПРВ	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-2 ОПК- 6.2

2	Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления			ПРВ	ИД-3 ОПК- 6.1 ИД-4 ОПК- 6.2
3	Организационно-правовая система документации			ПРВ	ИД-5 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
4	Организационно-распорядительная система	УО	КМ	ПРВ	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
5	Информационно-справочная система			ПРВ	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
6	Основные формы документооборота в организации		УО	ПРВ	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
7	Автоматизированные средства в документационном управлении			ПРВ	ИД-1 ОПК- 6.1 ИД-12 ОПК- 6.2
8	Составление и оформление основных видов управленческих документов		КМ	ПРВ	ИД-7 ОПК- 6.1 ИД-6 ОПК- 6.2
9	Особенности оформления и ведения документации по личному составу	УО	КМ	ПРВ	ИД-9 ОПК- 6.1 ИД-8 ОПК- 6.2
10	Организация документооборота. Систематизация и хранение документов			ПРВ	ИД-11 ОПК- 6.1 ИД-10 ОПК- 6.2
11	Тенденции развития информационного сервиса			ПРВ	
12	Общая характеристика сервисного права. Защита прав потребителя			ПРВ	

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

КМ – Кейс-метод

5.2. Оценочные средства текущего контроля Перечень практических (семинарских) заданий

Тема № 4: «Организационно-распорядительная система»

Целью, занятия является изучение:

- Основных видов организационно-распорядительных документов.
- Особенности составления и оформления организационно-распорядительных документов.

ВОПРОСЫ:

- Система организационно-распорядительной документации?
- Распорядительные документы: приказ, распоряжение, постановление, указание, решение?

Тема № 6: «Основные формы документооборота в организации»

Целью, занятия является изучение:

- Особенности составления и оформления служебных документов.
- Изучение движения документов на торговом предприятии с момента их создания до завершения исполнения или отправки.

- Изучение процесса формирования дел; ознакомление с основными этапами работы по подготовке документов к архивному хранению.

ВОПРОСЫ

Организация документооборота:

1. Что такое документооборот предприятия, и каковы принципы его организации?
2. Каков порядок прохождения и исполнения входящих документов?
3. В чем заключаются особенности работы с поступающими документами?
4. Правила и формы регистрации документов и их особенности?
5. Каков порядок подготовки и прохождения исходящих документов?
6. Опишите порядок прохождения внутренних документов?
7. Каковы задачи, виды и сроки контроля исполнения документов?

Формирование и хранение дел:

1. Что такое номенклатура дел предприятия? Ее виды и значение?
2. Что Вы знаете о порядке формирования дел и расположения документов в них?
3. Каков порядок передачи дел в архив?

Тема № 8: «Составление и оформление основных видов управленческих документов»

Целью, занятия является изучение:

- Особенности составления и оформления организационных документов.

ВОПРОСЫ:

Основные требования к составлению и оформлению документа:

1. Разработка стандартных бланков организации.
 - общий бланк предприятия.
 - угловой бланк письма предприятия.
 - продольный бланк письма предприятия.
 - продольный бланк письма должностного лица.

Системы документации:

2. Организационные документы: устав, положение, инструкция, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка.

Тема № 9: «Особенности оформления и ведения документации по личному составу»

Целью, занятия является изучение:

- Изучить характеристику и назначение документации по личному составу.

ВОПРОСЫ:

- Особенности документирования трудовых правоотношений. Особенности оформления приема на работу, перевода, увольнения, командировки, отпуска?
- Особенности ведения трудовых книжек?

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1. Изображение гербовой символики на документах.
2. Реквизит «эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)», регламентация использования.
3. Порядок подписания документов. Способы оформления реквизита «подпись».
4. Заверение копий документа.
5. Поисковые признаки документа.
6. Реквизиты, идентифицирующие документ, его автора в электронной форме.
7. Понятие «системы документации», развитие систем.
8. Классификация систем документации.

9. Унифицированные системы документации.
10. Общая характеристика системы организационно–правовой документации.
11. Классификация документов по признакам. Документы официальные, служебные, личные, личного происхождения.
12. Понятие «документооборот». Основные правила организации документооборота.
13. Технология обработки входящих документов.
14. Отправка исходящих документов.
15. Особенности движения внутренних документов.
16. Документооборот в туристических организациях.
17. Документооборот в гостиничном хозяйстве.
18. Электронный документооборот в отеле.
19. Система автоматизации документооборота в индустрии гостеприимства.
20. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями индустрии гостеприимства и учреждениями сферы туризма.
21. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления туристским предприятием.
22. Организация работы службы документационного обеспечения управления.
23. Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Процедура документирования.
2. Делопроизводственные операции.
3. Понятия «унификация» и «стандартизация».
4. Объекты и задачи унификации в сфере ДОУ.
5. Виды стандартов, их статус.
6. Понятия «унифицированная форма документа», «формуляробразец».
7. Формуляр современного управленческого документа.
8. Структура документа. Заголовочная, содержательная и оформительская части.
9. Требования к конструированию бланков.
10. Виды бланков.
11. Бланки предприятий различных форм собственности.
12. Реквизиты, используемые для изготовления бланков.
13. Реквизит «наименование организации–автора документа», требования к нему.
14. Реквизит «место составления документа».
15. Реквизит «справочные данные об организации — авторе документа», его состав.
16. Даты в документе. Требования к их оформлению.
17. Дата как составная часть других реквизитов.
18. Реквизиты «регистрационный номер документа», «ссылка на регистрационный номер и дату документа».
19. Порядок согласования документов. Внутреннее и внешнее согласование. Оформление реквизита на отдельном листе.
20. Состав удостоверения документа. Правила оформления реквизитов, удостоверяющих документ.
21. Отметки на документе, их значение и оформление.
22. Резолюция, ее значение, предъявляемые требования. Особенности оформления резолюции на отдельном листе.
23. Унификация текста документа.
24. Структура текста различных служебных документов.
25. Общие требования к тексту документа.
26. Заголовок к тексту документа, приложения к тексту, требования к их оформлению.
27. Способы утверждения документов. Правила оформления реквизита «гриф утверждения».
28. Требования к проставлению реквизита «оттиск печати».

29. Перечень документов, на которых проставляется оттиск печати. Оттиск гербовой печати на документах.
30. Документооборот в туристических организациях.
31. Документооборот в гостиничном хозяйстве.
32. Электронный документооборот в отеле.
33. Система автоматизации документооборота в индустрии гостеприимства.
34. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями индустрии гостеприимства и учреждениями сферы туризма.
35. Организация работы службы документационного обеспечения управления в индустрии гостеприимства.
36. Нормативно – методические основы документационного обеспечения управления деятельности предприятий сервиса.
37. Документационное обеспечение деятельности основных предприятий индустрии гостеприимства. Автоматизированные системы управления процессами.
38. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления гостиничным предприятием индустрии гостеприимства.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. Закончите фразу (*ответ следует записать с маленькой буквы*):

Общение, происходящее посредством письменного текста (письма, договора, распорядительного документа, называется _____:

Правильный ответ: опосредованным.

2. Установите правильное соответствие. Соотнесите функциональные стили языка с их содержанием:

- 1) Разговорный стиль
- 2) Научный стиль
- 3) Официально-деловой стиль
- 4) Публицистический стиль
- 5) Художественный стиль

Варианты ответов:

- а) область науки и техники (научные статьи, доклады, учебники и т.д.)
- б) общественно-политическая сфера (выступления политиков, известных публичных людей, статьи газет, журналов)
- в) сфера искусства слова (художественная литература: рассказы, повести, романы, стихотворения и т.д.).
- г) повседневная речь (разговоры с друзьями, семьёй, в магазине, аэропорту, общественных местах)
- д) область законодательства и делового общения (законы, приказы, распоряжения, документы)

Правильный ответ: 1-г, 2-а, 3-д, 4-б, 5-в.

1. Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы В организации заключен коллективный договор. С целью выявления возможных условий, ухудшающих положение работников по сравнению с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, указанный правовой акт проходит процедуру...

Правильный ответ: уведомительной регистрации в соответствующем органе по труду (или уведомительной регистрации) (*ответ студента может быть представлен в интерпретации, эквивалентной приведенному правильному ответу*)

4. Укажите правильную последовательность. В какой последовательности необходимо пройти следующие этапы при анализе управленческих данных, чтобы эффективно использовать статистические методы и обеспечить принятие обоснованных решений?

1. Анализ данных
2. Формулировка проблемы
3. Подготовка данных
4. Принятие решений
5. Сбор данных
6. Интерпретация результатов

Правильный ответ: 2 – 5 – 3 – 1 – 6 – 5

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Зайцева, Е. В. Делопроизводство и документооборот в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие для СПО / Е. В. Зайцева, Н. В. Гончарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 176 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104900.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Степанова, Е. Н. Организация и сопровождение электронного документооборота : практикум для СПО / Е. Н. Степанова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 176 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Засенко В.Е., Ходырев В.В. Документационное обеспечение управления. Практикум Учебное пособие Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого 2023 учебное пособие <https://www.iprbookshop.ru/142986.html>

7.2. Дополнительная литература

4. Степанова, Е. Н. Система электронного документооборота (облачное решение) : учебное пособие / Е. Н. Степанова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 182 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101357.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru> - справочная правовая система Консультант Плюс
2. <http://www.garant.ru> - справочная правовая система Гарант
3. ПО для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими

средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450

2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3 личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования;

- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- ПО для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебная дисциплина «Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса» формирует базу для дальнейшего развития умений и навыков по документообороту на предприятиях сервиса и туризма.

Широта кругозора специалиста любого профиля является насущной потребностью нашего общества. Для создания условий формирования бизнес-кругозора необходима интеграция знаний, полученных на разных уровнях образования. Будущее поколение должно бережно хранить и приумножать достижения человеческой культуры. Важно, чтобы оно не оставалось равнодушным, а могло изменять себя и влиять на окружающий мир.

Аудиторные занятия должны не только давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, сконцентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных узловых вопросах, но и стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление. При изучении дисциплин обучающийся должен получить представление о роли изучаемой дисциплины в практической деятельности.

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных категорий. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к практическому занятию..

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и др. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Самостоятельное изучение курса предусматривает ознакомление с вопросами теоретических и практических заданий. Ознакомление с вопросами, необходимо для успешной сдачи зачета.

Изучение дисциплины проводится на лекциях, практических занятиях, консультациях и путем самостоятельной работы вне аудитории.

Очень важно при изучении дисциплины: 1) посещение аудиторных занятий; 2) выполнение в полном объеме и в срок заданий по дисциплине.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине подразделяется:

1. самостоятельное выполнение заданий на аудиторных занятиях. Обычно с преподавателем разбираются практические задания, затем обучающийся должен самостоятельно выполнить другое задание по аналогии;

2. самостоятельная подготовка к практическим занятиям и к итоговому контролю знаний. Подразумевает чтение учебного материала по теме, лекции в тетради, в некоторых случаях конспектирование дополнительного материала. Оценить этот вид СРО возможно на практических занятиях по уровню активности обучающегося на занятии и качеству выполнения им заданий.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения учебного материала по теме, выработки навыков в решении практических задач, приобретению профессиональных умений.

Невыполненные в течение занятия задания подлежат выполнению во внеучебное время.

Использование различных видов самостоятельных работ помогает преподавателю повысить уровень знаний учащихся, активизировать познавательную активность, разнообразить работу с учащимися, как при изучении нового материала, так и закреплении уже изученного.

Специфика дисциплины позволяет преподавателям применять различные виды СРО, например, помимо традиционных докладов и рефератов по теме, решения практических заданий

Главное в правильной организации СРО – разумное сочетание различных видов СРО и форм контроля

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

**Документационное обеспечение управления на
предприятиях сервиса**

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Чумакова Екатерина Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)