



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

**Документационное обеспечение предприятий
сервиса, туризма и индустрии гостеприимства**

*Методические указания к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис*

Волгодонск

2023

Автор:

к.педаг. н., доцент кафедры СКС и ГД ИТ (филиала) ДГТУ в г. Волгодонске

Г.В. Зеленова

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	8
Вопросы к зачету с оценкой.....	9
Практические задания.....	9
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	10
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	12

Введение

Целями освоения дисциплины Документационное обеспечение предприятий сервиса, туризма и индустрии гостеприимства являются овладение теоретических и практических вопросов документирования управленческих действий,

Задачи:

- изучить основы и методику составления документов на предприятии;
- ознакомиться с правилами документооборота на предприятии;

Изучив курс, студенты должны

знать:

- основную терминологию курса;
- законодательные и нормативно-методические акты по вопросам документирования;
- закономерности развития документа;
- порядок подготовки документов;
- требования к оформлению документов;
- требования к работе с документами.

уметь:

- квалифицированно ориентироваться в существующих информационно-документационных потоках, возникающих в деятельности любой организации и составе документации;
- составлять и правильно (в соответствии с требованиями государственных стандартов) оформлять основные виды управленческих документов;

быть ознакомлены:

- с новейшими требованиями по рациональной организации работы с документами;
- критериями научно-исторической и практической ценности документов.

Основные проблемы по каждой теме курса освещаются в лекциях и практических занятиях.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Темы докладов для устного опроса

1. Организация документооборота. Входящие, исходящие, внутренние документы. Порядок прохождения и использования.
2. Основные положения ГСДОУ и ЕГСД и их роль в совершенствовании работы с документами.
3. Общесоюзный классификатор управленческой деятельности (ОКУД) и его роль в совершенствовании работы с документами.
4. Реквизиты документов. Перечень обязательных реквизитов служебного письма. Схема их расположения.
5. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (ОРД). Требования к оформлению документов.
6. Понятия “унификация”, “стандартизация”, “трафаретизация” и их особенности.
7. Основные виды документов и их классификация.
8. Определения понятия “документ”. Основные функции документа.
9. Корреспонденция и делопроизводство, их роль в работе аппарата управления.
10. Понятие “бланк документа”, его виды и значение.
11. Требования к тексту документа.
12. Формы унифицированных текстов документа (трафарет, таблица, анкета) и их роль в совершенствовании делопроизводства.
13. Понятие служебного письма, его основные виды. Требования к его составлению и оформлению.
14. Определение понятия “постановление”, “решение”, “распоряжение”. Их основные особенности.
15. Определить понятие “приказ”, требования к его составлению.
16. Определение понятия “протокол”, требования к его составлению.
17. Определение понятий “докладная” и “объяснительная” записка, требования к их составлению и оформлению.
18. Определение понятия “служебная” и “личная” справки, требования к их составлению.
19. Определение понятий «телеграмма» и “телефонограмма”, требования к их оформлению.
20. Определение понятий “подлинник”, “копия”, “выписка”, “дубликат документа”.
21. Организационно-распорядительные документы. Их особенности и место в системе управления.
22. Документы по личному составу. Их виды и особенности оформления.
23. Информационно-справочные документы. Их основные виды, функции и место в системе управления.
24. Договоры и трудовые соглашения. Требования к оформлению.
25. Регистрация документов. Ее особенности и основные виды.
26. Номенклатура дел. Ее основные реквизиты и требования к оформлению.
27. Значение контроля исполнения документов в деятельности предприятий.
28. Основные правила формирования дел. Способы хранения дел.
29. Основные правила подготовки дел к сдаче в архив.
30. Архив предприятия. Его функции и основные требования к нему.
31. Рабочее место делопроизводителя. Основные требования.
32. Основы законодательства РФ об Архивном фонде РФ и архивах.
33. Понятие акта, требования к его составлению и оформлению.
34. Использование компьютерной технологии в делопроизводстве, программное обеспечение, основные достоинства используемых программ.

Вопросы к зачету с оценкой
по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса»

1. Основные понятия и терминология
2. Функции документа
3. Виды документов и их классификация
4. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
5. ГОСТ Р 6.30-2003. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов
6. Организационно-правовые документы предприятия
7. Организационно-распорядительные документы предприятия
8. Информационно-справочные документы
9. Понятие и классификация служебных писем.
10. Специфика делового стиля письма. Этикет в служебной переписке.
11. Структура документации по личному составу
12. Состав процедуры и документирование приема граждан на работу
13. Состав процедуры и документирование перевода сотрудников на работу
14. Понятия и принципы организации документооборота
15. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов предприятия
16. Регистрация документов. Индексация документов
17. Контроль исполнения документов
18. Оформление документов и дел к уничтожению и на длительное (постоянное) хранение
19. Архивное хранение дел
20. Документооборот сервисного предприятия

Практические задания
по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса»

1. Составить и оформить приказ о приеме на работу.
2. Оформить реквизит «подпись». Документ подписывает на бланке директор АО «Визит» Свиридов И.А. и директор АО «Связь» Теплов С.П.
3. В связи с уходом менеджера в очередной отпуск составить и оформить приказ о возложении его обязанностей на другого работника
4. Оформить реквизит «Утверждения».
5. Составить и оформить докладную записку.
6. Составить и оформить личное заявление руководителю предприятия с любой просьбой.
7. Оформить реквизит «подпись».
8. Составить и оформить претензионное письмо.
9. Составить и оформить телеграмму, извещающую руководителя предприятия о возможности участия его работников в научно- практическом семинаре повышения квалификации.
10. Составить и оформить служебное письмо, извещающее о расторжении ранее заключенного договора.
11. Составить и оформить доверенность на получение товарно-материальных ценностей.
12. Составить и оформить доверенность от своего имени на получение денежных средств.
13. Оформить реквизит «гриф внутреннего согласования». Документ согласован с начальником финансового отдела Лебедевой И.З. и юрисконсульт Нестеровой П.Б.
14. Составить и оформить справку, подтверждающую заработную плату работника предприятия.

15. Оформить реквизит «адресат». Документ адресуется директору гостиницы «Ангара» Шиловой Ф.А. Адрес: 664000, г. Ангарск, ул. Баррикад 25.
16. Составить и оформить гарантийное письмо любого содержания.

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
по дисциплине «Документационное обеспечение предприятий сервиса»
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис**

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Занятие 1-2. Оформление реквизитов документов

Основные вопросы:

1. Виды документов и их классификация
2. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
3. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов

Практические задания:

1. Подготовить два чистых бланка с границами зон реквизитов на бумаге формата А4 без нанесения самих реквизитов.
2. Укажите на ошибки, допущенные при составлении автобиографии.
Я, Павлова Надежда Васильевна, в 1963 году поступила в среднюю школу № 23 г. Владимира, которую закончила в 1973 году. Одновременно занималась в городской музыкальной школе по классу по классу скрипки, закончила школу в 1971 году. Родилась 22 июля 1956 года в г. Владимире в семье рабочих.
В 1973 году поступила во Владимирский государственный педагогический институт на факультет иностранных языков. Закончила с отличием институт в 1978 году по специальности учитель английского языка.
В 1978 году поступила на работу в школу №3 г. Владимира учителем английского языка, где работаю по настоящее время.
Домашний адрес: ул. Пушкина, д. 16, кв. 18, г. Владимир.
Отец – Павлов Василий Иванович, пенсионер.
Мать – Павлова Анна Сергеевна, продавец магазина № 14.
Замужем. Имею дочь, 4 года. Подпись Дата
Укажите, в скольких экземплярах оформляется автобиография.

Темы докладов, сообщений: 1-7.

Занятие 3-4. Состав процедуры и документирование приема на работу

Основные вопросы:

1. Структура документации по личному составу
2. Состав процедуры и документирование приема граждан на работу
3. Состав процедуры и документирование перевода сотрудников на работу

Практические задания:

1. Составить профессиональное резюме и сопроводительное письмо к нему; характеристику; автобиографию.
2. Оформить заявление повара ООО «Гинза» с просьбой предоставить ученический отпуск с 06.03.20__ по 18.03.20__ продолжительностью 13 календарных дней на

основании справки – вызова № 5655 от 01.03.20___. Ф.И.О. повара Иванова Ирина Петровна. Для примера используйте приложение 1.

Генеральному директору

ООО «Гинза»

Мазарину Г. Л.

повара Ивановой И.П.

3. Оформите запись в трудовой книжке об увольнении вас:

- а) по собственному желанию;
- б) в связи с ликвидацией предприятия;
- в) в связи с несоответствием выполняемой работы предъявляемым требованиям вследствие недостаточной квалификации.

Темы докладов, сообщений: 22, 24

Занятие 5. Деловая переписка

Основные вопросы:

- 1. Понятие и классификация служебных писем.
- 2. Специфика делового стиля письма.
- 3. Этикет в служебной переписке.

Практические задания:

- 1. Составить макет писем и разработать визитные карточки.
- 2. Составить и оформить письмо-приглашение в соответствии с правилами. Выставочный центр, расположенный по адресу: г. Волгодонск, проспект Курчатова 20, проводит выставку-ярмарку товаров народного потребления «Осень-2018» и просит подтвердить ООО «Плюшкино» их участие в выставке ярмарке и выслать имеющиеся проспекты и материалы для оформления тематического стенда. Письмо подписал руководитель проекта В. Д. Чесноков.

Темы докладов, сообщений: 9-11

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
Л1.1	Демин, Ю.М.	Делопроизводство. Документационный менеджмент: учебное пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253657	М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014	ЭБС
Л1.2	Симонян, Р.Я	Документационное обеспечение системы управления организацией [Электронный ресурс]: учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/72458.html .	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	ЭБС
Л1.3	Гущина, И. А.	Документационное обеспечение управления в социально- культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015	ЭБС
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
Л2.1	Рогожин, М.Ю.	Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253704	М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014	ЭБС
Л2.2	Арасланова, В.А	Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137706	Директ-Медиа, 2013	ЭБС