

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:58:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

## **Методические указания**

по выполнению практических работ

по дисциплине

**«Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства»**

для направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом**

**Пятигорск, 2024**

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи освоения дисциплины	3
2. Наименование практических занятий	3
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	5
Практическое занятие 1. История зарождения системы государственного делопроизводства	5
Практическое занятие 2. Нормативно – методическая база делопроизводства	6
Практическое занятие 3. Основные виды документов и их характеристики	7
Практическое занятие 4. Основные требования к оформлению документов	8
Практическое занятие 5. Организационная и распорядительная документация гостиничного предприятия	9
Практическое занятие 6. Документирование профессиональной деятельности служб обслуживания гостей	10
Практическое занятие 7. Документооборот гостиничного предприятия	
Практическое занятие 8. Систематизация документов. Обработка исходящих и внутренних документов	11
11	
Практическое занятие 9. Автоматизация документационных процессов	12

## ВВЕДЕНИЕ

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Программа дисциплины «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 Гостиничное дело.

**Целью изучения дисциплины является** формирование готовности предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения.

**Задачами освоения дисциплины «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства» является** формирование знаний, умений и навыков по следующим направлениям деятельности:

- государственная система документационного обеспечения управления;
- роль документационного обеспечения в совершенствовании управления гостиничными предприятиями;
- управленческие структуры в гостиничном деле;
- документооборот в гостиничном бизнесе и его особенности, организация делопроизводства;
- формирование готовности к ведению документации на основе современных требований.
- язык и культура деловой переписки, систематизация документов, обработка исходящих и внутренних документов.

### 2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание
<b>7 семестр</b>	
1.	<b>Тема 1. История зарождения системы государственного делопроизводства.</b> Делопроизводство в Древнерусском государстве. Делопроизводство дореволюционной России. Делопроизводство в советскую эпоху (1917-1991 гг). Делопроизводство в современной России.
2.	<b>Тема 2. Нормативно – методическая база делопроизводства.</b> Основные правила работы архивов. Перечень документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственные органы, на предприятиях, в учреждениях и организациях.
3.	<b>Тема 3. Основные виды документов и их характеристики.</b> Виды документов: приказ, распоряжение, указание, протокол, письмо, справка, докладная записка, объяснительная записка, план, отчет. Акт и порядок его составления. Оформление различных видов деловых писем.
4.	<b>Тема 4. Основные требования к оформлению документов.</b> Реквизиты документов. Правила и стандарты оформления. Унификация документов. Основные понятия об информации, виды представления информации, свойства информации для документирования профессиональной деятельности.
5.	<b>Тема 5. Организационная и распорядительная документация гостиничного предприятия.</b> Разрешительная документация для организации деятельности гостиничного предприятия. Документация на этапе создания гостиницы. Оформить в виде портфолио.
6.	<b>Тема 6. Документирование профессиональной деятельности служб</b>

	<b>обслуживания гостей.</b> Работа с шаблонами документов, используемых в деятельности служб бронирования, приема и размещения, службы питания, службы хозяйственного обеспечения. Документирование процесса охраны труда и техники безопасности в гостиницах.
7.	<b>Тема 7. Документооборот гостиничного предприятия.</b> Составление и оформление организационно – распорядительных документов. Информационно-справочные документы. Документы по личному составу. Принципы и методы построения моделей динамических систем управления и средств документационной АСУД.
8.	<b>Тема 8. Систематизация документов. Обработка исходящих и внутренних документов.</b> Схема движения входящей документации в гостинице. Первичная обработка документов. Предварительное рассмотрение. Распределение документов. Регистрация документов. Рассмотрение документов руководством. Передача документов на исполнение. Схема прохождения исходящих документов в гостинице. Работа с внутренними документами в гостинице.
	<b>Тема 9. Автоматизация документационных процессов.</b> Применение информационных технологий в управлении гостиницей. Автоматизация рабочего места сотрудника отеля.

## **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Практическое занятие 1. История зарождения системы государственного делопроизводства.**

**Цель работы:** изучить структуру органов государственного управления на исторических этапах развития отечественной системы делопроизводства,

#### **Рассматриваемые вопросы**

1. Делопроизводство в Древнерусском государстве.
2. Делопроизводство дореволюционной России.
3. Делопроизводство в советскую эпоху (1917-1991 гг).
4. Делопроизводство в современной России.

#### **Технология работы**

1. Обсуждение на семинарском занятии следующих вопросов:
  - 1) Что представляли собой берестяные грамоты?
  - 2) Когда появился первый устав как вида документа? Как он был оформлен?
  - 3) Какой документ послужил началом советского делопроизводства?
2. Подготовить видеопрезентацию:
 

Возникновение документа, его назначение.

Расширение понятия «документ» с развитием науки и техники.

#### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

## **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## **Практическое занятие 2. Нормативно – методическая база делопроизводства.**

**Цель работы:** изучить материалы лекции, рекомендованную литературу по теме, материалы интернет-сайтов. Необходимо рассмотреть значения терминов, сделать обзор основных документов, регулирующих делопроизводство и архивное дело в РФ, ознакомиться с направлениями законодательной регламентации системы российского делопроизводства.

### **Рассматриваемые вопросы**

1. Основные правила работы архивов.
2. Перечень документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения.
3. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственные органы, на предприятиях, в учреждениях и организациях.

### **Технология работы**

1. Практическая работа № 1. Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере:

- А) оформить договор о предоставлении гостиничных услуг;
- Б) оформить договор возмездного оказания гостиничных услуг (бронирование);
- В) составить договор хранения в гостинице;
- Г) оформить претензии за невыполнение обязательств по договору оказания гостиничных услуг и за невыполнения правил оказания услуг общественного питания.

### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

## **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Практическое занятие 3. Основные виды документов и их характеристики.**

**Цель работы:** рассмотреть направления и виды документационного обеспечения управления, его роль в деятельности гостиничного предприятия.

**Рассматриваемые вопросы**

1. Виды документов: приказ, распоряжение, указание, протокол, письмо, справка, докладная записка, объяснительная записка, план, отчет.
2. Акт и порядок его составления.
3. Оформление различных видов деловых писем.

**Технология работы**

Обсуждение на семинарском занятии следующих вопросов:

1. Что включает в себя понятие «документ»?
2. Какие языки и способы документирования вы знаете?
3. Чем отличается документ личного происхождения от официального документа?
4. Что обуславливает юридическую силу официального документа?
5. Что понимается под полифункциональностью документа?
6. Назовите основные блоки (группы) функций документа. Чем характеризуется каждый блок?
7. Как меняется действие функций документа во времени?

**Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

**Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;

3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

#### **Практическое занятие 4. Основные требования к оформлению документов.**

**Цель работы:** изучить правила оформления документов.

##### **Рассматриваемые вопросы**

1. Интернациональные свойства официально-деловой речи.
2. Стандартизация и унификация управленческих документов.
3. Язык и культура деловой переписки.
4. Унификация языка деловых бумаг.
5. Реквизиты документов. Правила оформления документов.
6. Формат документа.

##### **Технология работы**

1. Выполнение практической работы:

Каждый студент должен составить общий бланк предприятия с угловым и продольным вариантами расположения реквизитов на формате А4.

Цель выполнения задания – изучить состав реквизитов ОРД, правила их оформления, формуляр – образец ОРД.

Приобретаемые умения при выполнении задания – научиться конструировать бланки конкретного предприятия в зависимости от их назначения.

Методические указания. Чтобы выполнить задание, необходимо:

- ознакомиться с пакетом документов;
- составить бланки.

Задание 1:

- 1) составить общий бланк конкретного предприятия с продольным расположением реквизитов на формате А4;
- 2) составить общий бланк конкретного предприятия с угловым расположением реквизитов на формате А4;
- 3) составить бланк конкретного вида документа кроме письма;
- 4) составить бланк структурного подразделения предприятия или должностного лица;
- 5) составить бланк письма.

Задание 2. Изготовить общий бланк с угловым и продольным расположением реквизитов гостиничного предприятия, структурного подразделения и должностного лица, делового письма на компьютере. Сдать работу на проверку на следующий семинар.

Результаты практической работы оформляются в виде распечатанных документов на листе формата А.

##### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Практическое занятие 5. Организационная и распорядительная документация гостиничного предприятия.**

**Цель работы:** ознакомить с группами организационной и распорядительной документацией гостиничного предприятия.

**Рассматриваемые вопросы**

1. Разрешительная документация для организации деятельности гостиничного предприятия.
2. Документация на этапе создания гостиницы.

**Технология работы**

Практическая работа. Составление организационных и распорядительных документов гостиницы: оформление в виде портфолио.

**Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

**Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**



1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## **Практическое занятие 6. Документирование профессиональной деятельности служб обслуживания гостей.**

**Цель работы:** изучение теоретических и практических основ организации документооборота в профессиональной деятельности.

### **Рассматриваемые вопросы**

1. Работа с шаблонами (формулярами) документов, используемых в деятельности служб бронирования, приема и размещения, службы питания, службы хозяйственного обеспечения.
2. Документирование процесса охраны труда и техники безопасности в гостиницах.

### **Технология работы**

1. Работа с документами, используемыми на этапах технологического цикла обслуживания гостя в гостинице. Составить перечень и краткую характеристику каждого документа.
2. Заполнение формуляров документов, используемых в процессе обслуживания гостя с момента заезда в отель и до этапа выезда.

### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

### **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## **Практическое занятие 7. Документооборот гостиничного предприятия.**

**Цель работы:** изучить организацию деятельности службы документационного обеспечения управления в гостинице, проанализировать особенности организации документооборота.

### **Рассматриваемые вопросы**

1. Составление и оформление организационно – распорядительных документов.
2. Информационно-справочные документы.
3. Документы по личному составу.
4. Принципы и методы построения моделей динамических систем управления и средств документационной АСУД.

### **Технология работы**

1. Работа с документами:
  - оформить штатное расписание гостиницы;
  - создать должностные инструкции - администратора гостиницы, портье по приему предварительных заказов мест в гостинице, регистратора, горничной, кастелянши;
  - составить схему «Ведение документации гостиницы»

### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

### **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## **Практическое занятие 8. Систематизация документов. Обработка исходящих и внутренних документов.**

**Цель работы:** изучить основы систематизации документов, основы архивного дела, схемы прохождения документов, изучить методику работы с исходящей и входящей документацией.

### **Рассматриваемые вопросы**

1. Схема движения входящей документации в гостинице.
2. Первичная обработка документов.
3. Предварительное рассмотрение.
4. Распределение документов.
5. Регистрация документов.
6. Рассмотрение документов руководством.
7. Передача документов на исполнение.
8. Схема прохождения исходящих документов в гостинице.
9. Работа с внутренними документами в гостинице.

### **Технология работы**

1. Работа с документами:
  - заполнить таблицу «Документооборот»;
  - прописать алгоритм «Обработка отправляемой корреспонденции».

### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

### **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### **Практическое занятие 9. Автоматизация документационных процессов.**

**Цель работы:** ознакомить студентов со стандартами и требованиями организации делопроизводства с применением автоматизированных программных комплексов.

### **Рассматриваемые вопросы**

1. Применение информационных технологий в управлении гостиницей.
2. Автоматизация рабочего места сотрудника отеля.

### **Технология работы**

Обсуждение на семинарском занятии следующих вопросов:

1. Назовите основные свойства документа.

2. Дайте определение атрибутивности (функциональности, структурности) документа.
3. Назовите основные признаки документа и дайте краткую характеристику каждого из них.
4. Что такое юридическая сила документа?
5. Дайте определение подлинника и дубликата документа.
6. Дайте определение копии документа. Когда копия документа приобретает юридическую силу?
7. Чем подлинный документ отличается от подложного?
8. Что представляет собой документ, фальсифицированный полностью?
9. Что представляет собой документ, фальсифицированный частично?
10. Что представляет собой оригинал документа?
11. Каковы основные цели унификации документов?
12. Что учитывается при проведении унификации документов?
13. Что понимается под системой документации?
14. Какие бывают системы документации?

#### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

#### **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания**  
для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы  
по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства»  
для студентов направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**  
направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным  
бизнесом**

**Пятигорск, 2024**

## 1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

## **2.Цель и задачи самостоятельной работы**

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

### **Порядок выполнения самостоятельной работы студентом**

#### *Методические рекомендации по работе с учебной литературой*

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста:**

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

*Основные виды систематизированной записи прочитанного:*

Аннотирование – предельно краткое связанное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

*Методические рекомендации по составлению конспекта:*

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

2. Выделите главное, составьте план.

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и



выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### *Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### *Методические рекомендации по самопроверке знаний*

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

### **Вопросы для собеседования**

#### **Базовый уровень**

1. Предварительное рассмотрение.
2. Распределение документов.
3. Регистрация документов.

4. Рассмотрение документов руководством.
5. Передача документов на исполнение.
6. Работа с внутренними документами в гостинице.
7. Делопроизводство в Древнерусском государстве.
8. Система приказного делопроизводства XV-XVII вв.
9. Структура органов государственного управления.
10. Законодательное регулирование документационного обеспечения деятельности в гостинице.
11. Локальные нормативные документы предприятий сферы гостиничного сервиса.
12. Виды документов: организационные, распорядительные, информационно-справочные, применяемые в деятельности гостиницы.
13. Основные правила работы архивов.
14. Систематизация документов на предприятии. Общие принципы формирования дел.
15. Унификация языка деловых бумаг.

### **Повышенный уровень**

1. Особенности работы с документами, содержащими коммерческую тайну и конфиденциальные сведения.
2. Стандартизация и унификация управленческих документов.
3. Язык и культура деловой переписки.
4. Автоматизация документационных процессов. Требования к системе электронного документооборота.
5. Протокол: назначение, структура, порядок оформления.
6. Перечень документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения.
7. Распоряжение: назначение, структура, порядок оформления.
8. Назначение и состав распорядительных документов.
9. Составление и оформление приказа.
10. Составление и оформление распоряжения, протокола.
11. Назначение и состав информационно-справочной документации.
12. Составление и оформление акта.
13. Составление и оформление докладных, служебных записок.
14. Составление и оформление объяснительных записок.
15. Разрешительная документация для организации деятельности гостиничного предприятия.

*Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)*

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

*Структура доклада:*

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.

- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.

- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса

- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.

- Приложение (при необходимости).

*Требования к оформлению:*

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

*Порядок защиты доклада:*

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

*Критерии оценки:*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания

доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

### **Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления гостиничными предприятиями.
2. Проблемы совершенствования документационного обеспечения управления в современных условиях.
3. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора
4. Юридические формальности и документы при открытии и регистрации гостиничного предприятия
5. Документирование процедуры применения дисциплинарного взыскания
6. Этикет в служебной переписке.
7. Правила безопасности работы с техническими средствами
8. Западные системы делопроизводства в России
9. Автоматизирование делопроизводства, деловых процедур и документооборота на предприятии. Основные категории пользователей систем автоматизации делопроизводства и документооборота.
10. Перспективы российской индустрии автоматизации делопроизводства

### *Методические рекомендации по подготовке к зачетам*

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится.

### **Контроль самостоятельной работы студентов**

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Подробные критерии оценивания компетенций приведены в Фонде оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации.

### **Список литературы для выполнения СРС**

#### **Перечень основной литературы**

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **Перечень дополнительной литературы**

1. Янкович, Ш.А. Делопроизводство в кадровой службе : учебник / Ш.А. Янкович. - М. :Юнити-Дана, 2015. – 161 с.

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Документирование на предприятиях индустрии гостеприимства».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».