

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Олег КИРИЧЕНКО

"_____" "_____" 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь **бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність **241 Готельно-ресторанна справа**

(шифр і назва)

Освітня програма **Готельно-ресторанна справа**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

наказ № 34-02 від 25.04.2024 р.

Статус навчальної дисципліни **вибіркова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання: **українська**

Дніпро – 2024

Діловодство в готельно-ресторанному господарстві // Робоча програма навчальної дисципліни. Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 15 с.

РОЗРОБНИК: Седлецька О. В. старший викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в освітньому процесі протягом 5 років. 22.08. 2024 р., протокол №12.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Діловодство в готельно-ресторанному господарстві» є вивчення теоретичних основ діловодства на підприємствах готельного і ресторанного господарства; надання студентам знань та вмінь роботи з документацією у сфері послуг, інформаційного супроводу, роботи кадрових служб готельного та ресторанного господарств, навичок складання та оформлення документів; – поглиблення та засвоєння студентами-фахівцями із готельно-ресторанної справи особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері бізнесу.

Результатом вивчення дисципліни «Діловодство готельно-ресторанному господарстві» є здобуття студентами таких компетентностей:

ЗК2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК13. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію.

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК2. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК17. Здатність організувати заходи щодо забезпечення безпеки діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та споживачів послуг.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

PH 3. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

PH 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH 23. Складати та узгоджувати план власного дослідження і самостійно збирати матеріали за визначеними джерелами.

PH 24. Використовувати різноманітні інформаційні джерела для повного та всебічного аналізу управлінських, економічних та технологічних процесів готельно-ресторанної справи.

PH 25. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. Толерантно ставитися до осіб, що мають інші соціокультурні, гендерно-вікові відмінності, осіб з інвалідністю.

PH 26. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати професійної діяльності відповідно до чинних законодавчих, нормативно-правових актів щодо забезпечення діяльності закладів гостинності, відпочинку й оздоровлення.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни «Діловодство готельно-ресторанному господарстві» є вивчення таких дисциплін як «Правознавство», «Інформатика та сучасні інформаційні системи та технології», «Підприємницьке право», «Фінанси, грошовий обіг та кредит», «Метрологія, стандартизація і сертифікація», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Організація діяльності санаторно-курортних закладів», «Менеджмент готельного і ресторанного бізнесу».

Результати вивчення навчальної дисципліни «Діловодство готельно-ресторанному господарстві»:

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні знати:

- як використовувати інформаційно-мережеву систему та програмно-технологічні засоби для пошуку нормативних документально-інформаційних даних;
- системи руху документів з моменту їх формування до моменту здачі в архів та процесу нормативно-правового регулювання документообігу;
- нормативно-правові акти, які регулюють діяльність підприємств готельного, ресторанного господарства, курортів;
- особливості документообігу у закладах індустрії гостинності;
- класифікації документів, послідовності їх розміщення і оформлення реквізитів при створенні документів;

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні вміти:

- використовувати сучасне програмне забезпечення, отримувати, переробляти та використовувати інформацію у професійній діяльності;
- знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел;
- вести діловодство, складати, оформляти та реєструвати службові документи, формувати справи по встановленій номенклатурі

- використовувати оргтехніку, прикладне програмне забезпечення, документально оформляти управлінське рішення;
- аналізувати та проводити перевірку супровідних документів, сертифікатів відповідності, посвідчення про якість товарів;
- здійснювати розрахунки та складати відповідну документацію для забезпечення процесу надання послуг;
- користуватися нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання готельної, ресторанної та туристичної сфери;
- здійснювати контроль за документообігом та контролювати терміни виконання документів

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно).*

Програма навчальної дисципліни.

Тема 1. Поняття про діловодство.

Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства.

Тема 2. Поняття «документ».

Поняття «документ». Загальні вимоги до складання документів. Порядок складання і оформлення документів.

Тема 3. Класифікація службових документів.

Поняття про реквізити. Нюанси їх використання. Способи та схема розташування реквізитів. Постійні та змінні реквізити.

Тема 4 Поняття про документообіг..

Документно - інформаційне забезпечення готельно-ресторанного бізнесу.

Організація документообігу в ресторанному господарстві Порядок поводження з документами. Дослідження документообігу на підприємстві ресторанно-готельного типу.

Тема 5 Організація ведення технологічної документації у готелях..

Організація документообігу в ресторанному господарстві.

Документальне оформлення готельних послуг. Оформлення первинної документації в готелях. Первинна документація у закладах громадському харчування – ресторанах. Документування управлінської діяльності. Роль і функції документа в управлінській діяльності. Юридична сила документа.

Форма підсумкового контролю успішності навчання.

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмій та інших компетентностей за певний період навчання *(навчальний семестр, навчальний рік).*

З навчальної дисципліни «Діловодство готельно-ресторанному господарстві»:

- для денної форми навчання – залік (7 семестр);
- для заочної форми навчання – залік (8 семестр).

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання.

Політика курсу: обов'язкове відвідування лекцій, семінарських та практичних занять; гідна поведінка в аудиторіях; обов'язкове відвідування консультацій.

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Діловодство готельно-ресторанному господарстві» застосовуються такі основні види контролю знань:

1. поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:

- усної доповіді;
- тестового контролю;
- перевірка самостійної роботи студентів;
- створені реферату – презентації за обраною тематикою.

2. підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання індивідуальних завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи: здобувачі, які пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Якщо має місце виявлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

Поточна атестація проводиться після вивчення теми № 7 у вигляді тестового заліку (теми 1- 7) – 7 семестр.

Схема формування оцінки.

Шкала оцінювання: національна та ECTS.

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	Добре	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної.
75–82		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані, якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками.
68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань містять помилки.
60–67		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального.
35–59	Незадовільно з можливістю повторного складання	F X	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний; не сформовані необхідні практичні навички роботи; всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

Розподіл балів за різними формами контролю для навчальної дисципліни.

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЗАЛК (З)
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
≤ 40	≤ 20	
≤ 60		
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100		
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЗАЛК (З)
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
≤ 20	≤ 40	
≤ 60		
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100		

Форми та організація оцінювання:

Денна форма. Поточне оцінювання (7 семестр)

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Експрес-контроль знань на практичних заняттях (відповідь з урахуванням самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу, за кожну відповідь 0 - 5 бали)	5
Опитування, виступи на практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, студентські презентації та виступи 0 - 5 бали).	25
Самостійна (індивідуальна) робота: перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2 - 5 бали.	20
Тестування за темами (25 тестових завдань по 0 -5 бали, (1-12 теми)	10
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

Заочна форма. Поточне оцінювання (8 семестр)

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Опитування, виступи на практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, студентські презентації та виступи 2-5 бали; за кожне завдання – 2-5 бали).	20
Самостійна (індивідуальна) робота: перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-5 бали.	40
Тестування за темами (25 тестових завдань по 0 -5 бали, (1-12 теми)	10
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

Підсумковий контроль (для денної та заочної форми навчання).

Форма оцінювання (залік)	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Тестові завдання (1 – 2 бали за кожну правильну відповідь)	За графіком навчального процесу	40

Критерії оцінювання знань здобувачів (для денної та заочної форм навчання)

Форми поточного контролю		Критерії оцінювання знань (бали)
Тестовий опит № 1 за темою: «Діловодство готельно-ресторанному господарстві». Складається з 25 питань: оцінювання відбувається пропорційно отриманим вірним відповідям, із рахунку 25-100%, а вірні відповіді $x\%$. x – це кількість балів за тест.		100
Бали	Критерії	
Самостійна (індивідуальна) – 2-5 балів	Індивідуальні та самостійне завдання оцінюється за такими критеріями: <ul style="list-style-type: none"> ✓ самостійність виконання; ✓ логічність та послідовність викладення матеріалу; ✓ повнота розкриття теми (практичного завдання); ✓ відповідність вимогам щодо виконання графічного завдання; ✓ якість оформлення. 	
Підсумковий контроль 7 семестр-залік		
40 балів	Тестові завдання (за кожну правильну відповідь середнє арифметичне від кількості питань)	

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна: при вивченні дисципліни застосовується мультимедійне обладнання; графічні засоби; технічні засоби: звуко- і відеозаписи тощо.

Програмне забезпечення: CMS Moodle, Zoom, PowerPoint, Microsoft Excel, Microsoft Word

Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни (рекомендовані джерела інформації) Додаток 2 (оновлюється щорічно та/або в разі необхідності)

Додаток 1.1.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ 2024 р

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: **бакалавр** Спеціальність: **241 Готельно-ресторанна справа**

на 2024/2025 навчальний рік

Форма навчання _____ денна Обсяг **4** кредитів ЄКТС, (**120** годин)

Курс _____ **четвертий** Група _____ **ГР 2**

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1 Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства.	24	10	4	2	4	14
2	Тема 2 Поняття «документ». Загальні вимоги до складання документів. Порядок складання і оформлення документів	26	6	2	2	2	20

3	Тема 3. Класифікація службових документів. Поняття про реквізити. Нюанси їх використання. Способи та схема розташування реквізитів. Постійні та змінні реквізити.	26	12	4	4	4	14
4	Тема 4. Документообіг. Документно - інформаційне забезпечення готельно-ресторанного бізнесу	18	8	2	4	2	10
5	Тема 5. Організація ведення технологічної документації у готелях та ресторанах. Документальне оформлення послуг. Оформлення первинної документації в готелях та ресторанах.	26	12	4	4	4	14
	Разом за семестр	120	48	16	16	16	72
	Форма підсумкового контролю	залік					

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри



(підпис)

Т.В. Тесленко

Додаток 1.1.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ 2024 р

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: **бакалавр** Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

(назва ступеня вищої освіти)

(шифр і назва)

на 2024/2025 навчальний рік

Форма навчання **заочна** Обсяг **4** кредитів ЄКТС, **(120 годин)**

Курс **четвертий** Група **ГРЗ 2**

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практичні заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1 Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства.	22	2	2			20
2	Тема 2 Поняття «документ». Загальні вимоги до складання документів. Порядок складання і оформлення документів.	24	4	2		2	20

3	Тема 3 Класифікація службових документів. Поняття про реквізити. Нюанси їх використання. Способи та схема розташування реквізитів. Постійні та змінні реквізити.	22	2	2			20
4	Тема 4. Документообіг. Документно - інформаційне забезпечення готельно-ресторанного бізнесу	24	4	2		2	20
5	Тема 5. Організація ведення технологічної документації у готелях та ресторанах. Документальне оформлення послуг. Оформлення первинної документації в готелях та ресторанах.	28	4	2		2	24
	Разом за семестр	120	16	10		6	104
	Форма підсумкового контролю	залік					

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри



(підпис)

Т.В. Тесленко

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: **бакалавр** Спеціальність: **241 Готельно-ресторанна справа**

(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2024/2025 навчальний рік

Основні нормативні документи:

1. ДСТУ 3844:1999. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови. [Чинний від 2000-07-01]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України. 2000. 26 с.
2. ДСТУ 4163:2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. [Чинний від 2021-09-01] Вид. офіц.. Київ: ДП УкрНДНЦ, 40 с.
3. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять.
4. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України : прийнятий ВР України 22 травня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. - 2015. - № 36. 275-276 с.

Підручники:

1. Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації: зб. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф.: Одеса, 24-25 березня 2016 р. - Дніпро: ПП Середняк Т. К, 2016. 526 с.
2. Діденко А.Н. Сучасне діловодство // Навчальний посібник. 4 -те вид. Київ: Либідь, 2004. 384 с.
3. Кузьменко М. Ю. Сучасне діловодство в Україні. Практичні поради. Практичний посібник. Центр навчальної літератури. Київ, 2020. 260 с.
4. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / УДНДІАСД, ДАКККіМ. Київ, 2000. 160 с.
5. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Нечаюк, Н. Телеш. - Київ : Центр навч. л-ри, 2013. 346 с.
6. Палеха Ю.І., Леміш Н.О. Загальне Діловодство: навч. посібник 3-те вид., Київ: Ліра-К, 2015. 432 с.
7. Пікуліна О. В., Гребенюк Г.М., Марценюк Л.В., Чаркіна Т.Ю. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно ресторанного бізнесу України в умовах кризи // Агросвіт № 5-6, 2021. 57- 62 с.

8. Худолій Л. М. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю / Л. М. Худолій, Г. Б. Мунін // Формування ринкових відносин в Україні: зб. наук. пр. -№ 17 - Київ : Обрій, 2012. 147-151с.
9. Чаркіна Т. Ю., Зайцева В. М., Пікуліна О. В., Реукова А. О. Цифровізація менеджменту та маршрутизація кластерів туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Агросвіт № 3, 2022. 49 – 56 с.
10. Шведа Н.М. Документаційне забезпечення управління. навчальний посібник. Тернопіль, 2018. 98 с.

Електронні ресурси:

1. Документно - інформаційно забезпечення готельно-ресторанного бізнесу. //К.В. Чевічелова, Т. В. Оніпко.
URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/7200/1pdf>
2. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. Б. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. - Вип. 1 (2). - 2012. 331-338 с.
URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2012_1%282%29_49
3. Домбик О. Первинний облік діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу: управлінський аспект //Міжнародний науковий журнал International Scientific Journal № 9, Київ, 2015. 91-94 с.
URL: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/1505892286548.pdf>
4. Інструкція про порядок ведення документообороту при наданні готельних послуг ДП «Укркомунобслуговування»: наказ Державного комітету України у справах містобудування і архітектури від 13.10.2000 р. № 230:
URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/v0230241-00&ved=2ahUKEwjQt8fLkOP_AhWGiP0HHTt1AGIQFnoECAyQA&usg=AOvVaw260КапоMf1duVtE2t19U5V

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2024 р., протокол №10

Завідувач кафедри



(підпис)

Т.В. Тесленко

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

бакалавр

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма

Готельно-ресторанна справа

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

наказ № 34-02 від 25.04.2024 р.

Форма навчання

денна

(денна/заочна)

у 2024/2025 навчальному році

Плани семінарських
(практичних) занять
обговорені та схвалені на
засіданні кафедри
протокол від 14.06.2024 р. № 10



Завідувач кафедри
Тетяна ТЕСЛЕНКО

(підпис)

Дніпро – 2024

Діловодство в готельно-ресторанному господарстві // Плани практичних занять для денної форми навчання. Дніпро: ВНПЗ Дніпровський гуманітарний університет, 2024 р. 16 с.

РОЗРОБНИК: Седлецька О. В., старший викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 1. Поняття про діловодство.

Практичне заняття № 1, 2 – (4 год.)

План

1. Поняття про діловодство.
2. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності.
3. Історія становлення та розвитку діловодства.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
діловодство, документознавство, документ, документна систематизація, документаційна наука, види діловодства.

Завдання для самостійної роботи до Теми 1:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Який є нормативний документ по розгляданню цієї сфери?
2. Що є документознавство?
3. Як розвивалося діловодство в Україні?
4. До яких наук вона належить і чому?
5. Де, в яких державах, почали складатися правил роботи з різними документами?
6. Чому поняття інформації є найважливішим у теорії документознавства?
7. Яка теорія є теоретичною і методологічною основою науки про документ?
8. Хто є основоположником документаційної науки?
9. Що розуміється під документацією?
10. Яка історія виникнення документаційної науки?
11. Що відноситься до сучасного етапу розвитку документознавства в Україні?
12. Які поняття включає діловодство і які в нього цілі?
13. Хто здійснює діловодство, які організації?
14. У місцях, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, як ведеться діловодство?
15. Що є нормативно - правовою базою діловодства в Україні?
16. Що в себе включає нормативно - методична база діловодства?

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;
- ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.

Індивідуальні завдання до Теми 1.

На підставі даних скласти:

1. Створити кліше.
2. Створити титул для реферату, курсової записки та пояснювальної.
3. Створити примітки.

Тема 2. Поняття «документ».

Практичне заняття № 3 (2 год.)

План

1. Поняття «документ».
2. Загальні вимоги до складання документів.
3. Порядок складання і оформлення документів.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

- документ, документація, попередній та подальший контроль, реквізити документів, обов'язкові реквізити, уніфікація та стандартизація документів, класифікація документів, документообіг, графік документообігу, поточний та постійний архів, недооформлені документи, договір та його види, комісіонер, митна декларація;

Завдання для самостійної роботи до Теми 2:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Що таке первинний документ, яке його значення?
2. Як класифікуються документи, які характерні для основних операцій в торгівлі?
3. Назвіть обов'язкові реквізити первинних документів.
4. Що таке договір, які його основні функції?
5. Які види договорів застосовуються в торгівлі, дати їм характеристику?
6. Якими документами оформляється надходження та реалізація товарів?
7. Які є договори?
8. Як і вимоги до їх оформлення?
9. Які поняття охоплює службовий документ?

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*
- *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

Індивідуальні завдання до Теми 2.

На підставі даних скласти:

1. Створити бланк документу та заяву по формі.
2. Створити автобіографію
3. Створити резюме для майбутнього працевлаштування

Тема 3 Класифікація службових документів.

Практичне заняття № 4,5 (4 год.)

План

1. Класифікація службових документів.
2. Поняття про реквізити.
3. Нюанси їх використання.
4. Способи та схема розташування реквізитів.
5. Постійні та змінні реквізити.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

- документ, документація, службові документи, супровідний лист, класифікація службових документів, способи розташування реквізитів, формуляр – зразок, резолюція, візи документу.

Завдання для самостійної роботи до Теми 3:

1. Який формат паперу використовують для сказання службової документації?
2. Для яких документів використовують бланки та які в них поля в мм?
3. Які види службових документів існують та їх класифікація за ознаками?
4. Що таке реквізити та який стандарт затверджує їх?
5. Які способи розташування реквізитів та які вони бувають?
6. Що таке береги документу?
7. Які формати паперу для формуляру-зразка і що це?
8. Які реквізити документів встановлює національний стандарт (32)?
9. Які вимоги до тексту документу?

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;
- ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.

Індивідуальні завдання до Теми 3.

На підставі даних скласти:

1. Зробити приклад наказу та протоколу засідання.
2. Скласти характеристику
3. Рахунок на оплату товарів від постачальників.
4. Довіреність на отримання товарів від постачальників.
5. Накладну на отримання товарів.
6. Товарно-транспортну накладну.

Тема 4. Поняття про документообіг.

Практичне заняття № 6 – (2 год.)

План

1. Документно - інформаційне забезпечення готельно-ресторанного бізнесу
2. Порядок поводження з документами

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
документообіг, графік документообігу, технологічний процес руху документів, реєстрація документа, виконання документів, контроль за виконанням.

Завдання для самостійної роботи до Теми 4:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Що таке документообіг?
2. Що треба для забезпечення ефективної організації документообігу?
3. Що встановлює порядок документообігу на підприємстві?
4. Які основні потоки документації?
5. 5. Що є обсяг документообігу?
6. Які основні етапи документообігу?
7. Що необхідно при складанні графіка документообігу?
8. Які етапи технологічного процесу опрацювання та руху документів?
9. У якому випадку складають акт?
- 10.3 якої мети є попередній розгляд документів?
11. Які документи не підлягають реєстрації у службі діловодства?
12. Яких вимог треба дотримуватися при реєстрації документів?
13. Що таке реєстраційний індекс документа?
14. У чому суть процесу реєстрації документів?
15. Які є форми реєстрації документів?
16. Які функції керівників підприємств та терміни розгляду документів?
17. У якому випадку треба робити повідомлення служби контролю?
18. Що включає контроль за виконанням документів та на кого він покладається?
19. Що необхідно перевірити під час приймання від виконавців вихідних документів?
20. Які особливості електронного документообігу?
21. Яка схема документообігу на підприємствах оптової та роздрібно торгівлі?

Індивідуальні завдання до Теми 4.

Відповісти на тестові питання, запропоновані викладачем.

Тема 5. Організація ведення технологічної документації у готелях.

Практичне заняття № 7,8 – (год.)

План

1. Документальне оформлення готельних послуг.
2. Оформлення первинної документації в готелях

3. Організація ведення технологічної документації у готелях при обслуговуванні гостей.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

документація готеля, основні організаційні форми діловодства, правильна і раціональна організація документальних інформаційних потоків, первинна документація в готелях, анкета проживаювача, бронювання, комп'ютеризована система, головний обліковий документ експлуатації номерного фонду готелю.

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Що є документація у готелі?
2. Які основні організаційні форми діловодства?
3. Які основними вимоги до раціональної організації документообігу ?
4. Що включає правильна організація та удосконалення документообігу у готелях?
5. Який нормативний документ є метою упорядкування і спрощення документообігу при наданні готельних послуг?
6. Що включає оформлення первинної документації в готелях та які є пояснення?
7. Які етапи створення технологічної документації у готелях при обслуговуванні гостей?
8. Що є продумана політика **«подвійного бронювання»** та які її переваги?
9. Що за нова системи централізованого бронювання?
10. Які вимоги до створення враження про готель від служби прийому і розміщення гостей?
11. У чому суть передреєстраційна діяльність служби прийому і розміщення?
12. У чому різниця при оформленні іноземних громадян?
13. Які є проблеми у служб прийому і розміщення, бронювання, обслуговування номерів та технічній служб?
14. Яка саме інформація на етапі реєстрації клієнта повинна розміщуватись у рецепції у зручному для огляду місці?
15. Які методи розрахунку у готелях використовується?
16. Що є головним обліковим документом експлуатації номерного фонду?
17. Які види документації використовують у ресторанному господарстві?
18. Які є основні з первинних документів та які їх функції?
19. Які етапи графіку документообігу у ресторанних закладах?
20. Що потребує специфіка облікового процесу на підприємствах ресторанного бізнесу?
21. Яка первинна документація завжди повинна бути у належному порядку, для надання її перевіряючим?

22. На якій підставі у ресторанах виготовляють Страви, кулінарні вироби, напої?
23. Які нормативні документи містять рецептури й технологічні інструкції ?
24. Які види укладаються збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів у ресторанах?
25. Що є технологічна карта страви та які її види?
26. На якій підставі нормативів можуть створюватися технологічні картки страв?
27. Які особливості документації по виготовленню фірмових страв від кухаря ресторану?
28. Які основні проблеми при складанні технологічний карт страв?
29. Що таке калькуляція вартості страв та яка її роль?
30. На якому етапі складають асортиментний перелік страв?
31. Що вміщає термін меню та прейскурант, яка вони оформлюються у ресторанах?
32. Як у меню повинні надаватися фірмові страви ресторану?
- 33.3 якої мети треба розробляти калькуляційні карти та що їх підставою?
34. Який порядок складання калькуляції?
35. Якими двома варіантами можлива калькуляція продажної ціни страви (кулінарного виробу) та у чому різниця?
36. Який порядок ведення обліку витрат підприємця на загальній системі оподаткування, у якому нормативному документі це є?
37. Для чого оформлюють акти контрольної переробки сировини?
38. Які ще існують форми первинних документів у ресторанному господарстві?
39. Які три форми організації роботи з документами?
40. Де закріплюється регламентація обраної форми роботи з документами?
41. Якою мовою створюють документування?
42. Який нормативний документ визначає поняття «документ»?
43. Які функції документа в управлінській діяльності?
44. Які повинні бути реквізити, щоб документ мав юридичну силу?
45. Як у готелях оформлюється обкладинка справи?
46. Яка схема руху вхідної документації готелю?
47. Яка схема руху вихідної документації готелю?

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*
- *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

Індивідуальні завдання до Теми 5.

1. Виконати заповнення «Анкету проживаючого», «Реєстраційну картку» та «Візитна картка», за пропозицією викладача.

2. Тест за темою:

1. Етапи технологічного алгоритму гостьового циклу:

а) прибуття клієнта в готель, реєстрація, розміщення клієнта, проживання, обслуговування гостя в готелі, виїзд, остаточна оплата гостем послуг готелю;

б) до приїзду в готель — бронювання, прибуття клієнта в готель, реєстрація, розміщення клієнта, проживання, обслуговування гостя в готелі, виїзд, остаточна оплата гостем послуг готелю;

в) до приїзду в готель — бронювання, прибуття клієнта в готель, реєстрація, розміщення клієнта, проживання, обслуговування гостя в готелі, остаточна оплата гостем послуг готелю;

2. Переваги бронювання номерів із використанням мережі Інтернет;

а) оперативність зв'язку, повнота інформації, зручність формулювання замовлень на резервування, розмір оплати за користування інформаційними послугами, надійність технічного забезпечення та зв'язку;

б) оперативність зв'язку, повнота інформації, зручність формулювання замовлень на резервування, використання інформаційних послуг, надійність технічного забезпечення та зв'язку;

в) повнота та надійність інформації, зручність формулювання замовлень на резервування, розмір оплати за користування інформаційними послугами, надійність технічного забезпечення та зв'язку.

3. Яка інформація міститься у Журналі реєстрації заявок на бронювання номерів (місце):

а) прізвище, ім'я осіб, котрі прибувають, дату прибуття, термін перебування, дату від'їзду, категорію номера, кількість номерів, форму оплати;

б) прізвище, ім'я осіб, котрі прибувають, дату прибуття, термін перебування, дату від'їзду, кількість номерів, форму оплати, побажання;

в) прізвище, ім'я осіб, сімейний стан котрі прибувають, дату прибуття, термін перебування, дату від'їзду, категорію номера, кількість номерів, форму оплати;

4. Серед методів розрахунку в готелях використовують:

а) пластикові картки, дорожні чеки, автоматизовану систему Інтернет;

б) готівку, пластикові картки, автоматизовану систему Інтернет;

в) готівку, пластикові картки, дорожні чеки, автоматизовану систему.

Рекомендована література:

Рекомендована література до Теми 1:

Основні нормативні документи [3, 4];

Підручники [1, 2, 3, 4, 6].

Електронні ресурси [4].

Рекомендована література до Теми 2:

Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];

Підручники [1, 2, 3, 4, 6].
Електронні ресурси [4].

Рекомендована література до Теми 3:

Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 4:

Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 5:

Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 6,7-10].
Електронні ресурси [1-4].

Перелік питань до підсумкового контролю:

1. Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності.
2. Що таке первинний документ, яке його значення?
3. Назвіть обов'язкові реквізити первинних документів.
4. Які основні етапи документообігу?
5. Основні завдання та напрями діяльності служб діловодства.
6. Особливості діловодства в умовах розбудови України.
7. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.
8. Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів, їх розташування та правила оформлення.
9. Характеристика трудового договору, контракту, трудової угоди.
10. Складання заяви, подання, автобіографії, резюме, характеристики, особового листка з обліку кадрів.
11. Використання комп'ютерних технологій при підготовці документів
12. Характеристика комплексу робіт з оформлення справ. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.
13. Який є нормативний документ по розгляданню цієї сфери?
14. Що є документознавство?
15. Як розвивалося діловодство в Україні?
16. До яких наук вона належить і чому?

17. Де, в яких державах, почали складатися правил роботи з різними документами?
18. Чому поняття інформації є найважливішим у теорії документознавства?
19. Яка теорія є теоретичною і методологічною основою науки про документ?
20. Хто є основоположником документаційної науки?
21. Що розуміється під документацією?
22. Яка історія виникнення документаційної науки?
23. Що відноситься до сучасного етапу розвитку документознавства в Україні?
24. Які поняття включає діловодство і які в нього цілі?
25. Хто здійснює діловодство, які організації?
26. У місцях, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, як ведеться діловодство?
27. Що є нормативно - правовою базою діловодства в Україні?
28. Що в себе включає нормативно - методична база діловодства?
29. Що таке первинний документ, яке його значення?
30. Як класифікуються документи, які характерні для основних операцій в торгівлі?
31. Назвіть обов'язкові реквізити первинних документів.
32. Які основні етапи документообігу?
33. Яка схема документообігу на підприємствах оптової та роздрібною торгівлі?
34. Що таке договір, які його основні функції?
35. Які види договорів застосовуються в торгівлі, дати їм характеристику?
36. Якими документами оформляється надходження та реалізація товарів?
37. Які є договори?
38. Як і вимоги до їх оформлення?
39. Які поняття охоплює службовий документ?
40. Який формат паперу використовують для сказання службової документації?
41. Для яких документів використовують бланки та які в них поля в мм?
42. Які види службових документів існують та їх класифікація за ознаками?
43. Що таке реквізити та який стандарт затверджує їх?
44. Які способи розташування реквізитів та які вони бувають?
45. Що таке береги документу?
46. Які формати паперу для формуляру-зразка і що це?
47. Які реквізити документів встановлює національний стандарт (32)?
48. Які вимоги до тексту документу?
49. Що таке документообіг?
50. Що треба для забезпечення ефективної організації документообігу?
51. Що встановлює порядок документообігу на підприємстві?
52. Які основні потоки документації?
53. Що є обсяг документообігу?
54. Що необхідно при складанні графіка документообігу?
55. Які етапи технологічного процесу опрацювання та руху документів?
56. У якому випадку складають акт?
57. З якої мети є попередній розгляд документів?
58. Які документи не підлягають реєстрації у службі діловодства?

59. Яких вимог треба дотримуватися при реєстрації документів?
60. Що таке реєстраційний індекс документа?
61. У чому суть процесу реєстрації документів?
62. Які є форми реєстрації документів?
63. Які функції керівників підприємств та терміни розгляду документів?
64. У якому випадку треба робити повідомлення служби контролю?
65. Що включає контроль за виконанням документів та на кого він покладається?
66. Що необхідно перевірити під час приймання від виконавців вихідних документів?
67. Які особливості електронного документообігу?
68. Що є документація у готелі?
69. Які основні організаційні форми діловодства?
70. Які основними вимоги до раціональної організації документообігу ?
71. Що включає правильна організація та удосконалення документообігу у готелях?
72. Який нормативний документ є метою упорядкування і спрощення документообігу при наданні готельних послуг?
73. Що включає оформлення первинної документації в готелях та які є 3 пояснення?
74. Які етапи створення технологічної документації у готелях при обслуговуванні гостей?
75. Що є продумана політика «подвійного бронювання» та які її переваги?
76. Що за нова системи централізованого бронювання?
77. Які вимоги до створення враження про готель від служби прийому і розміщення гостей?
78. У чому суть передреєстраційна діяльність служби прийому і розміщення?
79. У чому різниця при оформленні іноземних громадян?
80. Які є проблеми у служб прийому і розміщення, бронювання, обслуговування номерів та технічній служб?
81. Яка саме інформація на етапі реєстрації клієнта повинна розміщуватись у рецепції у зручному для огляду місці?
82. Які методи розрахунку у готелях використовується?
83. Що є головним обліковим документом експлуатації номерного фонду?
84. Які види документації використовують у ресторанному господарстві?
85. Які є основні з первинних документів та які їх функції?
86. Які етапи графіку документообігу у ресторанних закладах?
87. Що потребує специфіка облікового процесу на підприємствах ресторанного бізнесу?
88. Яка первинна документація завжди повинна бути у належному порядку, для надання її перевіряючим?
89. На якій підставі у ресторанах виготовляють Страви, кулінарні вироби, напої?
90. Які нормативні документи містять рецептури й технологічні інструкції ?
91. Які види укладаються збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів у ресторанах?
92. Що є технологічна карта страви та які її види?

93. На якій підставі нормативів можуть створюватися технологічні картки страв?
94. Які особливості документації по виготовленню фірмових страв від кухаря ресторану?
95. Які основні проблеми при складанні технологічний карт страв?
96. Що таке калькуляція вартості страв та яка її роль?
97. На якому етапі складають асортиментний перелік страв?
98. Що вміщає термін меню та преїскурант, яка вони оформлюються у ресторанах?
99. Як у меню повинні надаватися фірмові страви ресторану?
100. З якої мети треба розробляти калькуляційні карти та що їх підставою?
101. Який порядок складання калькуляції?
102. Якими двома варіантами можлива калькуляція продажної ціни страви (кулінарного виробу) та у чому різниця?
103. Який порядок ведення обліку витрат підприємця на загальній системі оподаткування, у якому нормативному документі це є?
104. Для чого оформлюють акти контрольної переробки сировини?
105. Які ще існують форми первинних документів у ресторанному господарстві?
106. Які три форми організації роботи з документами?
107. Де закріплюється регламентація обраної форми роботи з документами?
108. Якою мовою створюють документування?
109. Який нормативний документ визначає поняття «документ»?
110. Які функції документа в управлінській діяльності?
111. Які повинні бути реквізити, щоб документ мав юридичну силу?