

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:32  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

*Л.П. Богданова* Л.П. Богданова

« *15* » *сентября* 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

## ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: к.и.н., доцент Кирьянова Е.Г.

Тверь, 2019

## **I. Аннотация**

### **1. Цели и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Документирование на предприятиях туризма» является ознакомление студентов с теорией и практикой документирования и организации работы с документами предприятия с использованием современных автоматизированных технологий.

Задачами курса являются:

1. Приобщение студентов к правовой культуре и этике делового общения посредством документов;
2. Формирование умений и навыков создания управленческих документов, обладающих юридической силой и способных служить эффективным механизмом реализации управленческих решений;
3. Формирование умений и навыков рациональной организации работы с документами, архивирования информации и обеспечения сохранности документов, подлежащих долговременному или постоянному хранению.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Учебная дисциплина «Документирование на предприятиях туризма» входит в обязательную часть учебного плана. Изучение курса «Документирование на предприятиях туризма» имеет целью повышение общекультурного уровня, а также научную и практическую подготовку студентов к туроператорской и турагентской деятельности. Работа с документами – необходимая составная часть деятельности работников турфирм и других организаций сферы туризма.

Содержательно курс «Документирование на предприятиях туризма» опирается на знания и навыки, полученные студентами при изучении других дисциплин обязательной части учебного плана, формирующих универсальные компетенции («Русский язык и культура речи», «Правоведение»), а также дисциплин профессионального содержания обязательной части учебного плана («Менеджмент в туризме»). Полезные и необходимые знания и навыки для освоения курса даёт дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма».

Учебная дисциплина «Документирование на предприятиях туризма» непосредственно связана с курсами вариативной части учебного плана и обеспечивает практические основы туроператорской и турагентской деятельности.

Уровень начальной подготовки обучающегося для успешного освоения дисциплины «Документирование на предприятиях туризма»:

- Иметь представление об организации и управлении коммерческой сферой деятельности туристских предприятий в рыночных условиях.
- Знать основы правоведения, основы функциональной стилистики, риторики и культуры речи.
- Владеть навыками сбора, анализа и обобщения информации, основными приемами работы с компьютерной и офисной техникой.

**3. Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов, 6 семестр), в том числе:**

**контактная работа:** лекции – 11 час., практические занятия – 11 час.;

**контактная внеаудиторная работа:** –

**самостоятельная работа:** – 59 час.

**контроль:** – 27 час.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

<b>Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<b>ОПК-6</b> <b>Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</b>	<b>ОПК-6.1</b> – Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
	<b>ОПК-6.2</b> – Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг
	<b>ОПК-6.3</b> – Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

**5. Форма промежуточной аттестации – экзамен.**

**6. Язык преподавания – русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические работы	
Понятие управленческого документа. Правила составления и оформления документов: виды бланков, состав реквизитов и их оформление	12	2	2	8
Состав управленческой документации туристского предприятия: унифицированная система организационно-распорядительной документации; документация, создаваемая в процессе оказания туристских услуг.	12	2	2	8
Основы служебной переписки	13	2	2	9
Договорная документация. Представительство интересов в процессе осуществления туристской деятельности. Доверенность	12	1	1	10

Документирование урегулирования споров, возникающих в процессе осуществления туристской деятельности. Претензия	12	1	1	10
Организация деятельности служб ДОУ и документооборота туристских предприятий. Применение ИТ-технологий в процессах создания, обработки и передачи информации	12	2	2	8
Архивирование информации. Систематизация и экспертиза ценности документов. Номенклатура дел	8	1	1	6
ИТОГО	81	11	11	59
КОНТРОЛЬ	27			27
ВСЕГО	108	11	11	86

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и	Вид занятия	Образовательные технологии
Понятие управленческого документа. Правила составления и оформления документов: виды бланков, состав реквизитов и их оформление.	Лекционное занятие	Лекция - визуализация
	Практическое занятие	Технологии развития дизайн-мышления. Оформление формуляров документов.
Состав управленческой документации туристского предприятия: унифицированная система организационно-распорядительной документации; документация, создаваемая в процессе оказания туристских услуг.	Лекционное занятие	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Технология развития критического мышления. Работа в малых группах. Определение состава документов для определённых управленческих ситуаций.
Основы служебной переписки	Лекционное занятие	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Работа в малых группах. Составление писем-запросов и писем-ответов по заданной ситуации.
Договорная документация. Представительство	Лекционное занятие	Лекция-визуализация

интересов в процессе осуществления туристской деятельности. Доверенность.	Практическое занятие	Метод анализа конкретных ситуаций (АКС). Составление договора оказания тур. услуг
Документирование урегулирования споров, возникающих в процессе осуществления туристской деятельности. Претензия.	Лекционное занятие	Лекция-визуализация
	Практическое занятие	Метод анализа конкретных ситуаций (АКС). Составление претензионных писем и ответов на них.
Организация деятельности служб ДОУ и документооборота туристских предприятий. Применение ИТ-технологий в процессах создания, обработки и передачи информации	Лекционное занятие	Лекция традиционная
	Практическое занятие	Метод анализа конкретных ситуаций (АКС). Определение структуры, квалификационного и численного состава служб ДОУ (индивидуальная форма работы)
Архивирование информации. Систематизация и экспертиза ценности документов. Номенклатура дел.	Лекционное занятие	Лекция традиционная
	Практическое занятие	Метод анализа конкретных ситуаций (АКС). Разработка номенклатуры дел турист. предприятия (индивидуальная работа)

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

##### а) Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Контроль усвоения материала в пределах каждого модуля проводится в форме устных опросов, проверки конспектов, выполнения заданий для самостоятельной работы, а также в форме выполнения тестовых заданий по разделам курса и оценивается следующим образом:

1. Посещение лекций, наличие конспектов – 1 балл за одно посещение и один за конспект.
2. Устные опросы и выступления на практических занятиях (за каждый опрос) – 2 балла за ответ, 1 балл – дополнение.
3. Выполнение заданий для самостоятельной работы по предложенным темам – 4 балла.
4. Контрольная работа по составлению документов на основании индивидуального задания или тестирование – 12 баллов

*Формы оценивания работы студентов в соответствии с разделами программы дисциплины*

Наименование разделов и тем	Задания для самостоятельной работы и проведения текущей аттестации	Рейтинговый балл
Тема 1. Основные понятия об управленческом документе. Правила составления и оформления документов: виды бланков, состав реквизитов и их оформление.	Подобрать документы, составленные на разных бланках, прокомментировать свой выбор, сравнить формы бланков. Подобрать и сравнить образцы формуляров приказа, акта, письма-извещения, докладной записки.	4 балла
Тема 2. Состав управленческой документации туристского предприятия: унифицированная система организационно-распорядительной документации; документация, создаваемая в процессе оказания туристских услуг.	Определить состав документов, которые необходимо оформить в конкретной управленческой ситуации. Составить и оформить на основании индивидуального задания, выданного преподавателем, следующие документы: приказ, письмо, докладную записку, заявление.	12 баллов
Тема 3. Основы служебной переписки	Сравнить формуляры письма-запроса; письма-извещения; письма-приглашения, гарантийного письма.	4 балла
Тема 4. Договорная документация. Представительство интересов в процессе осуществления туристской деятельности. Доверенность.	Оценить качество договора реализации туристского продукта на соответствие нормативным документам и стандартам оформления управленческих документов. Оформить доверенность на получение документов	6 баллов
Тема 5. Документирование регулирования споров, возникающих в процессе осуществления туристской деятельности. Претензия.	Составить и оформить на основании индивидуального задания, выданного преподавателем, следующие документы: претензию о некачественном предоставлении туристской услуги; положение о рассмотрении претензий и жалоб	6 баллов
Тема 6. Организация деятельности служб ДООУ и документооборота туристских предприятий. Применение ИТ-технологий в процессах создания, обработки и передачи информации	Определить квалификационный и количественный состав сотрудников службы ДООУ конкретного предприятия	4 балла
Тема 7. Архивирование инфор-	Разработать номенклатуру дел мар-	4 балла

мации. Систематизация и экспертиза ценности документов. Номенклатура дел	кетингового отдела туристского предприятия	
--	--	--

Примерное тестовое задание

Вариант 1.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- 1) Что такое рабочее и служебное поля документа?
- 2) Какие виды бланков устанавливает ГОСТ Р 6.30—2003?
- 3) Каковы реквизиты бланка письма?
- 4) Какие реквизиты являются постоянными и переменными?
- 5) Какие реквизиты оформляются флажковым способом?
- 6) Когда и с какой целью появились первые документы? Перечислите функции современных документов.

Укажите, верны ли следующие утверждения

- 1) Служебное поле документа предназначено для нанесения специальных изображений: а) да ; в) нет .
- 2) Именной (должностной) бланк является разновидностью бланка письма: а) да ; б) нет .
- 3) Левое поле документа может быть увеличено: а) да ; б) нет .
- 4) Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа: а) да ; б) нет .
- 5) На бланке письма можно оформить приказ по основной деятельности: а) да ; б) нет .
- 6) На бланках оформляется только первая страница документов: а) да ; б) нет .

Выберите правильный вариант ответа

- 1) Состав реквизитов документа устанавливает: а) ГОСТ Р 7.08-2013 ; б) ГОСТ Р 6.30—2003 ; в) УСД .
- 2) Должностная инструкция сотрудника: а) подлежит утверждению ; б) не утверждается ; в) утверждается по усмотрению руководителя .
- 3) В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции: а) в именительном ; б) в родительном ; в) в предложном ?
- 4) Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется: а) подлинник ; б) отпуск ; в) дубликат .

Вставьте пропущенные в тексте слова

1. ВНИИДАД — Всероссийский научно-исследовательский институт \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ дела.
2. Устав организации — правовой акт, определяющий \_\_\_\_\_.
3. Должностная инструкция содержит следующие разделы:
  - 1) общие положения;
  - 2) \_\_\_\_\_;
  - 3) функции;
  - 4) \_\_\_\_\_;
  - 5) \_\_\_\_\_.
4. Структура и штатная численность — это правовой акт, устанавливающий структуру организации, \_\_\_\_\_.

## б) Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

*Вид и способ проведения промежуточной аттестации:*

Промежуточная аттестация по курсу проводится в виде устного экзамена и предполагает проверку знаний в соответствии с двумя вопросами-заданиями: теоретическим и практическим, содержащимися в выбранном студентом билете. Максимально студент может получить 40 баллов: по 20 баллов за ответ по каждому вопросу.

*Критерии оценки знаний, умений и навыков студентов при оценке сформированности компетенции при изучении дисциплины*

№ п/п	Содержание	Критерии оценки		
		40-69 баллов	70-84 баллов	85-100 баллов
1.	Основные понятия и термины ДОУ	неуверенные знания основных терминов и понятий	знает основные термины и понятия	демонстрирует уверенные знания, способен объяснить содержание основных терминов и понятия
2.	Состав и функциональное назначение управленческих документов туристского предприятия.	неуверенные знания состава и функционального назначения документов, образующихся в процессе туристской деятельности	знает основные виды документов, образующихся в процессе туристской деятельности, их функциональное назначение	демонстрирует уверенные знания, различает и характеризует специфические особенности документов различного функционального назначения
3.	Составление и редактирование документов, образующихся в деятельности туристских предприятий	неуверенные знания правил оформления документов. Допускает многочисленные ошибки в оформлении документов, не знает состав реквизитов	знает основные правила оформления документов, но допускает ошибки в оформлении отдельных реквизитов	демонстрирует уверенные знания состава и правил оформления реквизитов различных управленческих документов.
4.	Организация деятельности служб ДОУ и документооборота.	неуверенные знания организационных основ деятельности служб ДОУ и технологии документо-	знает основные методы создания служб ДОУ и организации документооборота, умеет применять	демонстрирует уверенные знания и навыки применения разных методов расчёта численности и

		оборота. Не может выполнить предложенную делопроизводительную операцию	их на практике	определения состава служб ДОУ, организации документооборота
5.	Архивирование информации. Систематизация документов.	неуверенные знания теории и методов архивирования информации, неспособность произвести отбор документов для уничтожения или постоянного хранения в соответствии с критериями их ценности	знает основные методы архивирования информации, производит экспертную оценку документов, но допускает ошибки	демонстрирует уверенные знания методов архивирования информации и экспертной оценки документов в процессе их отбора для хранения или уничтожения

*Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков*

Планируемые результаты обучения по дисциплине (индикаторы компетенции)	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков
<b>ОПК-6.1</b> – Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Сформированность компетенции проверяется с помощью:  А) контрольных вопросов (примеры): 1. В каком нормативно-правовом документе установлена норма обязательности проведения экспертизы ценности документов? 2. Какие нормативно-методические документы помогут определить сроки хранения управленческих документов, образующихся в деятельности предприятий и организаций? 3. Приведите примеры управленческих документов, в которых основная дата может не совпадать с фактическим временем их подписания. Сошлитесь на нормативный документ. 4. Определите правовые основы работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию.

	<p>Б) Выполнения практических заданий (примеры):</p> <p><i>Пример 1.</i> Разработайте «Положение о порядке рассмотрения жалоб и претензий»</p> <p><i>Пример 2.</i> Дать оценку качеству составления и оформления должностной инструкции менеджера туристского предприятия. Охарактеризовать текст документа с точки зрения полноты отражения в нём обязательных условий. Аргументировать ответ ссылками на нормативно-правовые документы.</p>
<p><b>ОПК-6.2</b> – Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг</p>	<p>Сформированность компетенции проверяется с помощью</p> <p>А) контрольных вопросов (примеры):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какой документ надо составить и направить деловому партнёру в случае выявленные нарушения условий договора?</li> <li>2. К какому типу документов относится приказ по административно-хозяйственной деятельности?</li> <li>3. Охарактеризуйте различия в оформлении краткого и полного протоколов.</li> <li>4. Разграничьте понятия «документальный фонд организации» и «архивный фонд организации».</li> <li>5. Почему нельзя подшивать в одно дело подлинники и копии документов?</li> <li>6. Каков порядок оформления дел для передачи в архив, перечислите основные операции.</li> </ol> <p>Б) Практических заданий (примеры):</p> <p><i>Пример 1.</i> Составить перечень обязательных локальных стандартов туристского предприятия по вопросам документационного обеспечения деятельности</p> <p><i>Пример 2.</i> Оформить претензию о некачественном оказании туристских услуг</p>
<p><b>ОПК-6.3</b> – Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p>Сформированность компетенции проверяется с помощью</p> <p>А) контрольных вопросов (примеры):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое рабочее и служебное поля документа?</li> <li>2. Какие виды бланков применяют для оформления документов?</li> <li>3. Какие реквизиты являются постоянными и переменными?</li> <li>4. Какие реквизиты оформляются флажковым способом?</li> </ol>

	<p>5. Когда и с какой целью появились первые документы?</p> <p>6. Какие технологические операции осуществляются в процессе регистрации корреспонденции?</p> <p>Б) Практических заданий (примеры):</p> <p><i>Пример 1.</i> Определить состав и последовательность оформления документов в процессе подбора туристского продукта</p> <p><i>Пример 2.</i> Рассчитать состав службы ДОУ для крупного туристического агентства</p>
--	---

## V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература:

1. Демин Ю.М. Делопроизводство. Документационный менеджмент / Ю. М. Демин; Ю.М. Демин. - М.|Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 205 с. - ISBN 978-5-4475-1572-0. URL <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253657> – ЭБС «IPRbooks»
2. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-98281-152-3 URL:: <http://znanium.com/go.php?id=489737>

#### б) Дополнительная литература:

1. Гринберг А. С. Документационное обеспечение управления / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина; А.С. Гринберг; Н.Н. Горбачёв; О.А. Мухаметшина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>
2. Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017.— 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). URL: <http://znanium.com/go.php?id=762591>
3. Документационное обеспечение управления негосударственных организаций: Учебное пособие/Быкова Т. А., Санкина Л. В., 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 302 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт). URL: <http://znanium.com/go.php?id=468884>

### Источники:

#### а) Законы

1. Федеральный Закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/)
2. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ
3. Федеральный закон от 22.10.2004 г. №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», действующая редакция.
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», действующая редакция.
5. Федеральный закон от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
6. Федеральный закон от 6 декабря 2011 года № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»
7. Закон РФ от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации (с изм. От 24.07.1998).
8. Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1. «О защите прав потребителей» URL:: <http://zakon.it-navigator.ru/>.
9. Федеральный конституционный закон от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ «О государственном гербе Российской Федерации» Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»
10. Федеральный закон «О работе с обращениями граждан». – М., 2006.
11. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ (принят ГД ФС РФ 15.12.2002).
12. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

б) Подзаконные акты (постановления, приказы и др.)

1. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. - М.: ВНИИДАД, 1991. 74 с.
2. Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях. М., 2015.
3. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук. Утв. Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций от 18 января 2007 г. N 19
4. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 г. № 558 URL:<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=104953>
5. Перечень типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения». Утвержден приказом Минкультуры России от 31.07.2007

- № 1182 (ред. от 28.04.2011). Зарегистрирован в Минюсте России 27.09.2007 № 10194.
6. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477. Общая характеристика и значение для делопроизводства.
  7. Нормативы предельной численности работников кадровых служб и бухгалтерий федеральных органов исполнительной власти. Утверждены постановлением Минтруда России от 5 июня 2002 г. № 39
  8. Укрупненные нормы времени на работы, выполняемые в объединенных архивах, хранящих документы по личному составу учреждений, организаций, предприятий. Москва 1992. См. прилагаемый файл
  9. Нормы времени на работы и услуги, выполняемые государственными архивами. Утв. Росархивом. 2007. См. прилагаемый файл
  10. Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти/ Министерство труда и социального развития РФ, Центральное бюро нормативов по труду, 2002
  11. Положение о системе межведомственного электронного документооборота» (утв. постановлением Правительства РФ от 22.09.2009. № 754);
  12. «О технических требованиях к организации взаимодействия системы межведомственного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти» (утв. распоряжением Правительства РФ от 02.10.2009 № 1403-р);
  13. План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти». Утв. распоряжением Правительства РФ от 17.10.2009 .№ 1555-р.

#### в) Стандарты

1. ГОСТ 17914-72. Обложки дел длительных сроков хранения. Технические условия. М.: Издательство стандартов, 1984.
2. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Систематизация стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.
3. ГОСТ Р 7.08-2013. Систематизация стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
4. Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93. М.: Госстандарт России, 1994.
5. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «СИБИД. Управление документами. Общие требования» [Электронный ресурс]. - <http://www.gost.ru>.
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 г. № 332-ст). [Электронный ресурс]. - <http://www.garant.ru>.
7. ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Издание официальное. М., ИПК Издательство стандартов, 2005. URL: <http://www.intertrust.ru/analytics/gosts/385/>. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007

- «СисЗадание стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования».
8. [ГОСТ Р 50922-96](#) Защита информации. Основные термины и определения.
  9. [ГОСТ Р 1.0-2004](#) Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения. [ГОСТ Р 1.10-2004](#) . Стандартизация в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены.
  10. [ГОСТ Р 1.10-2004](#) . Стандартизация в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены.
  11. [ГОСТ Р 1.12-2004](#) . Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения. URL: <http://www.intertrust.ru/analytics/gosts/387/>.
  12. [ГОСТ Р ИСО 9001-2008](#) . Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://www.intertrust.ru/analytics/gosts/389/>.
  13. Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты. Утвержден постановлением Госкомстата РФ от 5 января 2004 г. № 1. [Электронный ресурс]. - <http://www.garant.ru>.

#### г) Нормативно-методические документы

1. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утв. приказом Росархива от 23 декабря 2009 г. № 76
2. Рекомендации по ведению делопроизводства в организации, ВНИИДАД, 2003 г. URL: <http://docs.cntd.ru/document/902035424>
3. Экспертиза ценности управленческих документов и комплектование ими государственных архивов (теория и методика). – М., 2006.

#### д) Справочная, учебная и научная литература

1. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы / В.В. Галахов., И.К. Корнеев и др. – 3-е изд. . – М.: Проспект, 2016. – 480 с.
2. Делопроизводство: Учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина; Под общ. ред. Т.А. Быковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 364 с.: ЭБС «ИНФРА-М» <http://www.znaniium.com>
3. Кришталюк А.Н. Конфиденциальное делопроизводство и защита коммерческой тайны [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Кришталюк; А.Н. Кришталюк. - Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2014. - 199 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. URL <http://www.iprbookshop.ru/33427.html>
4. Кузнецов И. Н.. Делопроизводство / И. Н. Кузнецов; И.Н. Кузнецов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 460 с. - ISBN 978-5-394-01981-4. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452846> –ЭБС «IPRbooks»
5. Попов С.Л. Делопроизводство и секретарская работа на персональном компьютере [Электронный ресурс]: учебно-методическое и справочно-информационное пособие для офисных делопроизводителей и секретарей/ Попов С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65407.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Рогожин М. Ю. Делопроизводство : курс лекций / М. Ю. Рогожин; М. Ю. Рогожин. - М. Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 229 с. - ISBN 978-5-4458-6528-5. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253702> – ЭБС «IPRbooks»
7. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О. М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9 <http://znanium.com/go.php?id=485674>
8. Янкович Ш. А. Делопроизводство в кадровой службе / Ш. А. Янкович. – - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 161 с. - ISBN 5-238-01076-1. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439196> – ЭБС «IPRbooks»

## 2) Программное обеспечение

### а) Лицензионное программное обеспечение

1. ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014
2. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.
3. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017
4. Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017
5. MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14
6. Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

### б) Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Reader XI – бесплатно
2. Bilko 3.4 – бесплатно
3. Google Chrome – бесплатно
4. Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно
5. Notepad++ - бесплатно
6. OpenOffice – бесплатно
7. QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно
8. WinDjView 2.1 – бесплатно

## 3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;

- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

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

1. <http://www.gdm.ru> – Официальный сайт Гильдии управляющих документацией
2. <http://www.gramma.ru> – Культура письменной речи (раздел «Стиль документа»)
3. <http://dogovor.helpery.ru> – Электронный сборник «Образцы деловых документов»
4. <http://www.eos.ru> – Официальный сайт компании «Электронные офисные системы» (раздел «О документообороте»)
5. <http://www2.termika.ru/dou/enc> - Энциклопедия делопроизводства
6. <http://www2.termika.ru/dou/progr/issao.html> - Информационно-справочная система архивной отрасли (ИССАО)
7. [http://archives.ru/documents/perechen\\_typedocs.shtml](http://archives.ru/documents/perechen_typedocs.shtml) – Сайт Федерального архивного агентства по ссылке
8. <https://www.profiz.ru/> – журнал «Секретарь-референт».

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### 6.1. Планы и методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Тема 1. Основные понятия об управленческом документе. Правила составления и оформления документов: виды бланков, состав реквизитов и их оформление

Цель занятия: изучить развитие современные требования к формулярам разных видов документов документа, особенности оформления различных видов бланков, научиться на практике оформлять документы в соответствии с современными требованиями к формуляру документа.

Методические рекомендации: студенты должны изучить требования к формуляру документа и оформлению реквизитов. Особое внимание студенты должны уделить особенностям возникновения и развития отдельных видов документов и первым унифицированным формам документов.

Вопросы для изучения:

1. Понятие документа. Значение документа в управленческой деятельности.
2. Документ как системный объект материально-конструктивная и информационная подсистемы документа.
3. Функции и типология документов.
4. Различные способы документирования информации.
5. Понятия «подлинник», «черновик», «копия», «экземпляр», «дубликат».
6. Особенности электронных документов.
7. Понятия «формуляр», «реквизит» и «бланк» документа.
8. Современные требования к оформлению документов. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформле-

нию документов.

9. Состав реквизитов документа и их графическое размещение на листе бумаги.
10. Бланк документа. Виды бланков в современном делопроизводстве. Практика их применения.
11. Языковые и стилистические особенности деловых документов.

Тема 2. Состав управленческой документации туристского предприятия: унифицированная система организационно-распорядительной документации; документация, создаваемая в процессе оказания туристских услуг

Цель занятия: изучить требования государственных стандартов к составу унифицированной системы организационно-распорядительной документации (УС ОРД) предприятий, учреждений; уяснить особенности оформления и издания различных групп управленческих документов.

Методические рекомендации: студенты должны ознакомиться с основными видами организационно-правовых документов, изучить особенности их оформления, значение в управлении организацией. Задание предполагает также ознакомление на практике с системой организационно-распорядительной документации, с особенностями оформления и функционирования документов из состава УСОРД в конкретных организациях.

Вопросы для изучения:

1. Основные виды организационно-правовых документов и особенности их составления (устав организации, положение о структурном подразделении, штатное расписание, должностная инструкция).
2. Основные виды распорядительных документов. Особенности системы распорядительной документации.
3. Издание распорядительных документов в условиях коллегиальности
4. Постановление. Особенности оформления постановлений.
5. Решение как вид распорядительной документации.
6. Издание распорядительных документов в условиях единоличного принятия решений. Приказ.
7. Основные виды справочных документов, их назначение. Особенности оформления и функционирования системы справочно-информационных и справочно-аналитических документов: докладная, служебная и объяснительная записки; заявления; протокол (краткая и полная формы); акты; справки.

Тема № 3. Основы служебной переписки

Цель занятия: на основе изучения типологии деловых писем и особенностей составления и оформления отдельных разновидностей писем научиться грамотно осуществлять деловую переписку.

Методические рекомендации: студенты должны научиться самостоятельно выбирать соответствующий тип письма и применять формуляр-образец для каждого типа письма, проводить внешнюю и внутреннюю критику документа, научиться анализировать документы с точки зрения достоверности содержащейся в них информации, определять сроки хранения документов. Задание предполагает также изучение основных критериев ценности документов на новейших носителях.

Вопросы для изучения:

1. Понятие деловой переписки. Типология писем.

2. Особенности формуляров различных видов писем. Состав обязательных и переменных реквизитов.
3. Методика анализа писем: анализ внутренней и внешней структуры, проверка свойства юридической силы.
4. Юридические последствия нарушения свойства юридической силы управленческого документа.
5. Основы редактирования управленческих документов.
6. Виды ошибок в управленческих документах: речевые, орфографические, стилистические, структурные ошибки и способы их устранения.

Тема 4. Договорная документация. Представительство интересов в процессе осуществления туристской деятельности. Доверенность.

Цель занятия: изучить правовые основы заключения сделки и её документального оформления, получить навык составления договора реализации продукта или услуги.

Методические рекомендации: студенты должны изучить правовые основы осуществления сделок в письменной форме и представительства интересов в ходе сделок, изучить структуру текста различных разновидностей договоров, состав обязательных сведений и условий.

Вопросы для изучения:

1. Понятие сделки. ГК РФ о видах и формах сделок.
2. Особенности сделок, заключаемых в письменной форме. Правовое регулирование сделок.
3. Понятия оферты и акцепта в процессе заключения договоров (на основании ГК И РФ). Формы оферты, порядок их составления и направления.
4. Нормативно-правое регулирование договоров. Понятие и виды договоров в ГК РФ.
5. Понятие существенных условий договора.
6. Срок действия договора.
7. Понятие и специфика заключения предварительного договора.
8. Характеристика отдельных видов договоров (договор поставки, договор на оказание услуг, договор реализации продуктов и др.)
9. Особенности составления договора реализации туристского продукта.

Тема 5. Документирование урегулирования споров, возникающих в процессе осуществления туристской деятельности. Претензия

Цель занятия: изучить критерии оценки различных видов документов и документов на различных носителях информации.

Методические рекомендации: студенты должны научиться самостоятельно проводить внешнюю и внутреннюю критику документа, научиться анализировать документы с точки зрения достоверности содержащейся в них информации, определять сроки хранения документов. Задание предполагает также изучение основных критериев ценности документов на новейших носителях.

Вопросы для изучения:

1. Претензия как основной документ в процессе досудебного урегулирования разногласий между деловыми партнёрами.
2. Пошаговые алгоритмы действий организации, которая намерена предъявить претензию, и организации, которой таковая предъявлена контрагентом.

3. Порядок составления, оформления и формулирования содержания претензии.
4. Типовые сроки предоставления ответов на претензии в зависимости от вида претензий.
5. Порядок предоставления ответов на претензии.
6. Анализ образцов и форм различных претензий, протоколов, соглашений и других документов согласительного характера.
7. Положение о рассмотрении претензий и жалоб.

#### Тема 6. Организация деятельности служб ДОУ и документооборота туристских предприятий. Применение IT-технологий в процессах создания, обработки и передачи информации

Цель занятия: изучить законодательство РФ в сфере информации и документации, основные нормативные акты, регулирующие документационное обеспечение управления, а также организационные аспекты создания служб ДОУ в организациях.

Методические рекомендации: студенты должны самостоятельно изучить основные законодательные и нормативные акты в сфере информации и документации и подготовить по изученным документам. Студенты должны знать: количественный и получить представления об организации делопроизводства и создании служб ДОУ; технологии работы с документами и самостоятельно выполнять отдельные операции: прием корреспонденции, регистрацию, постановку документации на контроль, доведение рассмотренных документов до исполнителя и т.д.

#### Вопросы для изучения:

1. Нормативно-правовое регулирование процессов документационного обеспечения деятельности предприятий и учреждений.
2. Организационные формы делопроизводства. Критерии выбора организационной формы делопроизводства.
3. Понятие Службы ДОУ. Задачи и функции службы ДОУ.
4. Структура службы ДОУ, должностной и численный состав работников, функциональные обязанности. Методика определения штатной численности работников службы ДОУ.
5. Регламентация и планирование деятельности Службы ДОУ. Состав необходимых локальных организационно-правовых документов.
6. Нормы времени на выполнение работ по ДОУ.
7. Понятие документооборота и документных потоков. Современные способы осуществления документооборота.
8. Технологические процессы экспедиционной обработки, регистрации документов и учетно-справочной работы по документам; своевременного рассмотрения и подготовки к докладу руководству поступающих документов, осуществление контроля за правильностью оформления и своевременностью обработки документов.
9. Внедрение автоматизированных систем документооборота. Системы электронного документооборота.

#### Занятие 11. Архивирование информации. Систематизация и экспертиза ценности документов. Номенклатура дел

Цель занятия: изучить критерии оценки различных видов документов и документов на различных носителях информации.

Методические рекомендации: студенты должны получить представление о документальном и архивном фондах организации (предприятия) и архивном хранении документов, имеющих значение для обеспечения практической деятельности организации (предприятия).

Вопросы для изучения:

1. Понятие экспертизы ценности документов. Правовые основы проведения экспертизы ценности документов. Экспертные комиссии.
2. Номенклатура дел: понятие и функциональное назначение.
3. Виды номенклатур дел, их особенности.
4. Методика составления номенклатуры дел, разработка структуры. Правила составления заголовков дел.
5. Определение сроков хранения дел. Значение «перечней с указаниями сроков хранения дел» в процессе составления номенклатур дел.
6. Порядок оформления, удостоверения и утверждения номенклатуры дел. Количество экземпляров номенклатуры дел.
7. Дело как упорядоченная совокупность документов определённого вида. Понятие «формирование дел».
8. Признаки группировки документов вдела.
9. Порядок и особенности формирования в дела организационно-распорядительных, учредительных документов, плановой и отчётной документации.
10. Понятие и содержание технологической процедуры делопроизводственного цикла «оформление дел». Первичное и полное оформление дел.
11. Понятие архива организации. Правила организации его деятельности.
12. Требования к хранилищам и хранению документов.

#### 6.2. Задания и методические рекомендации по составлению документов

Методические рекомендации:

1. Ознакомьтесь с едиными правилами документирования управленческих действий, которые определены ГОСТ Р 7.0.97 – 2016, Правилами делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти (М., 2009) и Методическими рекомендациями по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (М., 2009).
2. Уясните порядок оформления, распорядительных и информационно-справочных документов на основе предложенной литературы.
3. Получите вариант задания у преподавателя (задание выполняется группами по два человека).
4. Составьте необходимые документы (приказ, акт, письмо, записку) по предложенным ситуациям, используя соответствующие бланки (задания выполняются на листах А 4 формата). Недостающие сведения и реквизиты укажите самостоятельно. Задания должны быть выполнены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97 – 2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

5. Соберите документы в файл, подпишите их и сдайте для проверки другой группе, приняв от них для проверки составленные ими документы. Проведите анализ и оценку переданных для проверки документов по предложенной схеме.
6. Найдите ошибки и прокомментируйте их, подпишите документы и сдайте их преподавателю.

Варианты заданий:

а) организационно-правовые документы

Вариант 1. На общем бланке Вашего предприятия составьте инструкцию по делопроизводству, руководствуясь рекомендациями, предусмотренными российской нормативно-методической базой.

Вариант 2. Разработайте положение о службе документационного обеспечения управления (ДОУ) предприятия Вашей отрасли. Название и состав службы ДОУ определите самостоятельно в зависимости от статуса и масштаба Вашего предприятия.

б) распорядительные документы

Вариант 1. На Московской государственной фабрике музыкальных инструментов и мебели, которая входит в Концерн по разработке и производству продукции музыкальной промышленности (РОСМУЗПРОМ), премирование работников осуществляется на основании Положения о премировании руководителей цехов, отделов и служб, утвержденного 05.01.2007 под № 27. 12 апреля 2010 года директор предприятия В. М. Ларионов поручил начальнику отдела труда и заработной платы Н.Г. Маркову к 15 апреля рассчитать размер премии руководителям отделов, цехов и служб фабрики по итогам работы за первый квартал, а главному бухгалтеру Трошиной С. Г. к 20 апреля организовать выплату премии. Начальник планово-экономического отдела Матвеева С. Н. и главный бухгалтер Трошина С. Г. завизировали проект приказа директора фабрики.

Вариант 2. Х.Х. ХХХХХХХ, руководитель Государственного унитарного предприятия «Агентство развития международного сотрудничества» (ГУП «АРМС») при Кабинете министров РФ, 26 февраля 2010 года поручил структурным подразделениям агентства совместно с представителями Госкомимущества России к 10 апреля 2010 года подготовить проект программы привлечения иностранных инвестиций к процессу акционирования государственных предприятий. Поручение было дано Главному управлению отраслевых инвестиционных программ, Главному договорно-правовому управлению и Главному управлению стратегии и инвестирования РФ во исполнение постановления Правительства РФ от 24 февраля 2010 года № 246.

Проект приказа председателя агентства был завизирован его первым заместителем ОО. ООООООО и начальником Главного договорно-правового управления УУ. УУУУУУУУ. Контроль исполнения приказа был возложен на FF. FFFFFFFF.

в) информационно-справочные документы:

а) письма

Вариант 1. Департамент поддержки и развития малого предпринимательства письмом за подписью зам. директора департамента Сверчкова А. В. уведомил руководство детского сада № 1586 о том, что в связи с развитием

предпринимательства здание детского сада должно быть передано для технических нужд департамента. Исполнителем Васильевой по поручению директора детского сада № 1586 Юго-Западного окружного управления образования г. Москвы, расположенного на проспекте Мичуринском, дом 22 г. Москвы, было составлено письмо, адресованное отделу писем Мэрии Москвы по адресу: г. Москва, ул. Тверская, 13, в котором директор детского сада № 1586 О. А. Абрамова просила разобраться в данном вопросе, мотивируя тем, что в названном районе детских садов осталось мало и не все дети могут посещать детские дошкольные учреждения. Письмо было ответом на полученный документ от Департамента.

Вариант 2. Председатель правления акционерного коммерческого банка «ТОРГПРЕДБАНК» (пр. Вернадского, 19, Москва, 112123, тел.: 567-22-17, факс: 576-22-20) Шумов С. А. обратился к Генеральному директору НПО «Асбест» Волынцеву Л. М. с просьбой рассмотреть вопрос о предоставлении в длительную аренду АКБ «ТОРГПРЕДБАНК» рабочих площадей – 180 кв. м под размещение отделения банка. Письмо было составлено исполнителем Подлесной на должностном бланке председателя правления банка и подписано 24 марта 2010 года.

с ее стороны.

б) записки (объяснительные, докладные, служебные)

Вариант 1. Заместитель начальника Производственного объединения «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) Министерства связи РФ Дубов М. И. обратился к начальнику специального управления телефонной связи того же министерства Аксенову Г. С. с докладной запиской о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе. В докладной записке М.И.Дубов сообщал о том, что в сентябре текущего года объединением (МГТС) были подготовлены и согласованы с Главным планово-финансовым управлением Министерства связи РФ договоры с новыми абонентами. Для включения указанных абонентов в сеть передачи данных «Инфотел» с 1 декабря текущего года необходимо выделение прямых проводов. В связи с этим г-н Дубов выдвинул предложение о выделении прямых проводов и назначении телефонных номеров на договорной основе указанным абонентам. Докладная записка была составлена исполнителем Орловой и подписана Дубовым М. И. 12 ноября текущего года.

Вариант 2. Курьер ЗАО «Фарма» С.С.Сомов регулярно опаздывал на работу, чем нарушал трудовую дисциплину. Заведующая канцелярией Шумилина И. В. неоднократно делала ему замечания (в устной форме), а 12 июня текущего года была вынуждена обратиться с данным вопросом к Генеральному директору Седову А. В. с докладной запиской, в которой просила принять меры дисциплинарного характера к С.С. Сомову.

6.3. Требования к рейтинг-контролю

Модули	Темы	Виды работ	Баллы
I модуль	Тема 1. Основные понятия об управленческом документе	Практические занятия	20
	Тема 2. Состав управленческой документации туристского предприятия Тема 3. Основы служебной переписки	Контрольная работа	10

<b>II модуль</b>	Тема 4. Договорная документация Тема 5. Документирование урегулирования споров Тема 6. Организация деятельности служб ДООУ и документооборота туристских предприятий Тема 7. Архивирование информации	Практические занятия	20
		Контрольная работа	10
<b>Итого:</b>			<b>60</b>
<b>Экзамен</b>			<b>40</b>
<b>Всего</b>			<b>100</b>

## Материалы для проведения рейтинговой аттестации студентов

### Примерное тестовое задание

#### Вариант 1.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- 7) Что такое рабочее и служебное поля документа?
- 8) Какие виды бланков устанавливает ГОСТ Р 6.30—2003?
- 9) Каковы реквизиты бланка письма?
- 10) Какие реквизиты являются постоянными и переменными?
- 11) Какие реквизиты оформляются флажковым способом?
- 12) Когда и с какой целью появились первые документы? Перечислите функции современных документов.

Укажите, верны ли следующие утверждения

- 7) Служебное поле документа предназначено для нанесения специальных изображений: а) да ; в) нет .
- 8) Именной (должностной) бланк является разновидностью бланка письма: а) да ; б) нет .
- 9) Левое поле документа может быть увеличено: а) да ; б) нет .
- 10) Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа: а) да ; б) нет .
- 11) На бланке письма можно оформить приказ по основной деятельности: а) да ; б) нет .
- 12) На бланках оформляется только первая страница документов: а) да ; б) нет .

Выберите правильный вариант ответа

- 5) Состав реквизитов документа устанавливает: а) ГОСТ Р 7.08-2013 ; б) ГОСТ Р 6.30—2003 ; в) УСД .
- 6) Должностная инструкция сотрудника: а) подлежит утверждению ; б) не утверждается ; в) утверждается по усмотрению руководителя .
- 7) В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции: а) в именительном ; б) в родительном ; в) в предложном .
- 8) Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется: а) подлинник ; б) отпуск ; в) дубликат .

Вставьте пропущенные в тексте слова

5. ВНИИДАД — Всероссийский научно-исследовательский институт \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ дела.
6. Устав организации — правовой акт, определяющий \_\_\_\_\_.

7. Должностная инструкция содержит следующие разделы:
- 1) общие положения;
  - 2) \_\_\_\_\_;
  - 3) функции;
  - 4) \_\_\_\_\_;
  - 5) \_\_\_\_\_.
8. Структура и штатная численность — это правовой акт, устанавливающий структуру организации, \_\_\_\_\_.

Вариант 2.

*Дайте ответы на следующие вопросы:*

- 1) Какие форматы бумаги используются в делопроизводстве?
- 2) Какие существуют варианты расположения реквизитов на бланке документа?
- 3) Каковы реквизиты бланка конкретного вида документа?
- 4) Каковы размеры и назначение полей документа?
- 5) Какие реквизиты можно оформить центрированным способом?
- 6) В чем разница между коллегиальным руководством и руководством на основе единоначалия? Правомерны ли эти понятия сегодня?

*Укажите, верны ли следующие утверждения*

- 1) Постоянный реквизит — реквизит, нанесенный при изготовлении бланка документа: а) да ; б) нет .
- 2) Под длиной реквизита понимается количество ударов, необходимое для записи его на документе: а) да ; б) нет .
- 3) Нижнее поле служит для нанесения реквизитов: а) да ; б) нет .
- 4) Установлено два варианта расположения реквизитов на бланках: а) да ; б) нет .
- 5) На бланке конкретного вида документа можно оформить служебное письмо: а) да ; б) нет .
- 6) Эмблема, нанесенная на бланке, может заменить название организации: а) да ; б) нет .

*Выберите правильный вариант ответа*

- 1) Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации: а) указы ; б) распоряжения ; в) постановления .
- 2) Типовые документы носят: а) обязательный характер ; б) рекомендательный характер ; в) ознакомительный характер .
- 3) Документ, выданный взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется: а) копия ; б) отпуск ; в) дубликат .

*Вставьте пропущенные в тексте слова*

- 1) ГСДОУ — Государственная система \_\_\_\_\_ управления.
- 2) УСД — унифицированная \_\_\_\_\_ документации.
- 3) Инструкция по ДОУ — это нормативный документ, регламентирующий организацию, правила, приемы и процессы \_\_\_\_\_, порядок работы с ними в конкретном учреждении с учетом условий и специфики деятельности.
- 4) Должностная инструкция — правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ и обеспечивающий условия для его эффективной работы.

### Вариант 3.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- 1) Что такое бланк документа?
- 2) Какой бланк называется должностным (именным)?
- 3) Какие реквизиты являются взаимоисключающими в бланке письма и бланке конкретного вида документа?
- 4) Как могут быть расположены реквизиты в пределах границ зон расположения реквизитов?
- 5) Какие реквизиты называются служебными? Дайте определение, приведите примеры.
- 6) Как называется второй этап в развитии делопроизводства. Чем характеризовался этот период истории России?

Укажите, верны ли следующие утверждения

- 1) Переменный реквизит наносится при составлении документа: а) да ; б) нет .
- 2) Состав реквизита документов устанавливает ГОСТ Р 6.30—2003: а) да ; б) нет .
- 3) Страницы документа нумеруют на верхнем поле листа: а) да ; б) нет .
- 4) На общем бланке документа могут быть оформлены любые виды документов: а) да ; б) нет .
- 5) Бланк письма и бланк конкретного вида документа различаются набором б) реквизитов: а) да ; б) нет .

Выберите правильный вариант ответа

- 1) Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации: а) указы ; б) распоряжения ; в) постановления .
- 2) Типовые документы носят: а) обязательный характер ; б) рекомендательный характер ; в) ознакомительный характер .
- 3) Документ, выданный взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется: а) копия ; б) отпуск ; в) дубликат .
- 4) В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции: а) в именительном ; б) в родительном ; в) в предложном ?

Вставьте пропущенные в тексте слова

9. УСД — унифицированная \_\_\_\_\_ документации.
10. ОКУД — Общероссийский классификатор \_\_\_\_\_.
11. Правила внутреннего трудового распорядка — это правовой акт, регламентирующий \_\_\_\_\_.
12. Регламент — это правовой акт, устанавливающий порядок деятельности \_\_\_\_\_.

### 6.4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Роль ДОУ в работе управленческого аппарата. Взаимосвязь и взаимозависимость управления и делопроизводства. Нормативно – правовые и методические документы, регулирующие современную организацию ДОУ.
2. Основные понятия ДОУ. Стандартизация терминологии ДОУ. ГОСТ Р 7.08-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

3. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти. Утв. Постановлением Правительства РФ от 15 июня 2009 г. N 477. Значение для организации делопроизводства в органах государственной власти. Общая характеристика документа.
4. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Серия: СИБИД. Управление документами. Общие требования о процессах управления документами.
5. Понятие, функции и правовое значение управленческого документа.
6. Состав управленческих документов. Факторы, влияющие на состав управленческих документов. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно – распорядительных документов (УСОРД). Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД).
7. Организационно-правовая документация: назначение, состав документов, особенности оформления
8. Миссия как организационный документ предприятия.
9. Кодекс корпоративной этики организации: цель создания, содержание.
10. Распорядительная документация: назначение, состав документов, особенности оформления
11. Плановая и отчетная документация: назначение, состав документов, особенности оформления
12. Справочно-информационная и справочно-аналитическая документация назначение, состав документов, особенности оформления
13. Устав как вид документа: назначение, требования к составу сведений и порядку оформления
14. Приказ как вид документа: назначение, требования к содержанию и структуре текста и порядку оформления
15. Деловое письмо: понятие, разновидности, особенности составления и оформления.
16. Электронные письма и веб-документы: особенности составления, оформления и применения в управленческой деятельности предприятия.
17. Понятие «реквизита официального документа». Классификация реквизитов (состав и оформление реквизитов бланка документа, реквизитов, определяющих юридическую силу документа, отражающих движение и работу с документом).
18. Основные требования к тексту управленческого документа.
19. Понятие и основные форматы электронных документов. Оцифрование как способ создания электронного документа. Электронная подпись как реквизит электронного документа.
20. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. Юридическая сила управленческих документов.
21. Бланк документа: назначение, виды бланков. Состав реквизитов и порядок их оформления.
22. Методика анализа управленческих документов: анализ внутренней и внешней структуры, проверка свойства юридической силы.
23. Виды ошибок в управленческих документах: речевые, орфографические, стилистические, структурные ошибки и способы их устранения.

24. Понятие сделки в гражданско-правовых отношениях и её оформление. Понятие и виды договоров в ГК РФ. Требования к оформлению договоров в процессе деловых отношений.
25. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Особенности реализации туристического продукта (ст. 10). Требования к оформлению документов. Порядок обжалования неправомерных действий при оказании туристических услуг.
26. Состав и характеристика документов, относящиеся к разработке туров.
27. Состав и характеристика документов, выдаваемых туристам.
28. Акты: назначение, структура, порядок оформления.
29. Понятие доверенности в ГК РФ. Классификация доверенностей. Ст. 185 ГК РФ о формах доверенностей. Требования к содержанию и оформлению доверенностей. Унифицированные формы доверенностей.
30. Претензия как способ досудебного урегулирования спорных ситуаций между хозяйствующими субъектами. Порядок составления, оформления и формулирования содержания претензии. Сроки предоставления ответов на претензии.
31. Нормативно-методические документы в сфере делопроизводства и организации архивного хранения документов.
32. Количественный и квалификационный состав сотрудников службы ДОУ в соответствии с действующими нормативами труда и времени, задачами и функциями исследуемой организации.
33. Регламентация деятельности Службы ДОУ на государственном, ведомственном и локальном уровнях.
34. Расчёт оптимального числа сотрудников службы ДОУ. Оценка эффективности распределения обязанностей между сотрудниками.
35. Понятие документооборота. Количественные и качественные характеристики документооборота.
36. Организация рационального документооборота на предприятии.
37. Этапы прохождения документов в организации. Технология обработки входящих (поступающих), исходящих (отправляемых) и внутренних документов. Учет объема документооборота.
38. Регистрация документов. Значение регистрации для управленческой деятельности. Принципы и правила регистрации. Регистрационные формы, технология их ведения.
39. Контроль исполнения документов. Значение контроля исполнения документов в управленческой деятельности. Взаимосвязь регистрации и контроля исполнения.
40. Сроки исполнения документов. Анализ исполнительской дисциплины. Использование новых информационных технологий для ведения контроля исполнения документов.
41. Номенклатура дел. Виды номенклатур дел. Методика составления номенклатур дел.
42. Формирование и хранение дел в делопроизводстве. Основные правила формирования дел. Признаки группировки документов в первичные комплексы. Особенности систематизации документов внутри дел.
43. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве. Принципы и критерии ценности документов.

44. Организация работы экспертных комиссий.
45. Особенности хранения электронных документов.
46. Порядок уничтожения документов с истекшими сроками хранения.
47. Системы автоматизации делопроизводства и документооборота (САДД) на предприятии: основные требования, организация внедрения, перспективы развития.
48. Технологии защиты документной информации на предприятии.

*Критерии оценки знаний, умений и навыков студентов при оценке сформированности компетенции при изучении дисциплины*

№ п/п	Содержание	Критерии оценки		
		40-69 баллов	70-84 баллов	85-100 баллов
1.	Основные понятия и термины ДОУ	неуверенные знания основных терминов и понятий	знает основные термины и понятия	демонстрирует уверенные знания, способен объяснить содержание основных терминов и понятий
2.	Состав и функциональное назначение управленческих документов туристского предприятия.	неуверенные знания состава и функционального назначения документов, образующихся в процессе туристской деятельности	знает основные виды документов, образующихся в процессе туристской деятельности, их функциональное назначение	демонстрирует уверенные знания, различает и характеризует специфические особенности документов различного функционального назначения
3.	Составление и редактирование документов, образующихся в деятельности туристских предприятий	неуверенные знания правил оформления документов. Допускает многочисленные ошибки в оформлении документов, не знает состав реквизитов	знает основные правила оформления документов, но допускает ошибки в оформлении отдельных реквизитов	демонстрирует уверенные знания состава и правил оформления реквизитов различных управленческих документов.
4.	Организация деятельности служб ДОУ и документооборота.	неуверенные знания организационных основ деятельности служб ДОУ и технологии документооборота. Не мо-	знает основные методы создания служб ДОУ и организации документооборота, умеет применять их на практике	демонстрирует уверенные знания и навыки применения разных методов расчёта численности и определения со-

		жет выполнить предложенную делопроизводительную операцию		става служб ДОУ, организации документооборота
5.	Архивирование информации. Систематизация документов.	неуверенные знания теории и методов архивирования информации, неспособность произвести отбор документов для уничтожения или постоянного хранения в соответствии с критериями их ценности	знает основные методы архивирования информации, производит экспертную оценку документов, но допускает ошибки	демонстрирует уверенные знания методов архивирования информации и экспертной оценки документов в процессе их отбора для хранения или уничтожения

## VII. Материально-техническое обеспечение

<b>Наименование специальных* помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 104 (170021, Тверская обл., г.Тверь, ул. Прошина, д.3, корп.2	ЖК ТВ Тошиба 32AV605 Учебная мебель	

### Помещения для самостоятельной работы:

<b>Наименование помещений</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
Учебная аудитория для проведения за-	Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-	Adobe Reader XI - Russian – бесплатный

<p>нятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)</p>	<p>RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“          Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“          Сканер Plustek OpticPro A320</p>	<p>ArcGIS 10.4 for Desktop          Bilko 3.4 – бесплатный          Google Chrome – бесплатный          Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows          MapInfo Professional 12.0          Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 with Updates - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017;          Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатный          Notepad++ – бесплатный          OpenOffice – бесплатный          QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатный          WinDjView 2.1 – бесплатный          Microsoft Windows 10 Enterprise Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;          MS Office 365 pro plus Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;</p>
--	--	---

### VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			

--	--	--	--