

**Федеральное агентство по образованию**  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ГОУВПО «АмГУ»**

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой МЭ

\_\_\_\_\_ Л.А.Понкратова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007г.

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ  
В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм»

Составитель:

Ст. преподаватель кафедры «Мировая экономика»

О.В. Мирошниченко

Благовещенск

2007 г.

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
экономического факультета  
Амурского государственного  
университета

*О.В. Мирошниченко*

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме» для студентов очной формы обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 37с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» для успешного освоения дисциплины «Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме» и закрепления знаний и умений, приобретенных в ходе изучения смежных дисциплин учебного плана.

Рецензент: Чуб А.В., канд. геогр. наук, зав.кафедрой географии БГПУ

©Амурский государственный университет, 2007

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Рабочая программа дисциплины	4
2. График самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине «Документационное обеспечение управления в СКСиТ»	14
3. Методические рекомендации по проведению семинарских и практических занятий, самостоятельной работы студентов	15
4. Методические рекомендации по проведению деловых игр, разбору ситуаций и т.п.	19
5. План–конспект лекций по дисциплине «Документационное обеспечение управления в СКСиТ»	20
6. Методические рекомендации по выполнению домашних заданий и контрольных работ	29
7. Комплекты заданий для контрольных работ, домашних заданий, самостоятельной работы	29
8. Перечень программных продуктов, используемых в преподавании дисциплины «Документационное обеспечение управления в СКСиТ»	30
9. Методические указания по применению современных информационных технологий для преподавания дисциплины	30
10. Методические указания профессорско-преподавательскому составу по организации межсессионного и экзаменационного контроля знаний студентов	31
11. Тестовые и контрольные задания для оценки качества знаний	32
11. Контрольные вопросы к зачету	36
12. Карта обеспеченности дисциплины кадрами профессорско-преподавательского состава	37

Федеральное агентство по образованию Российской Федерации  
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ Е.С. Астапова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины \_\_\_\_\_ «Документационное обеспечение управления в СКСиТ» \_\_\_\_\_

для специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» \_\_\_\_\_

курс \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ семестр \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

Лекции \_\_\_\_\_ 36 \_\_\_\_\_ (час.) Экзамен \_\_\_\_\_ — \_\_\_\_\_

Практические (семинарские) занятия \_\_\_\_\_ 18 \_\_\_\_\_ (час.) Зачет \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

Реферативные работы \_\_\_\_\_ предусмотрены \_\_\_\_\_ (час.)

Самостоятельная работа \_\_\_\_\_ 66 \_\_\_\_\_ (час.)

Всего часов \_\_\_\_\_ 120 \_\_\_\_\_

Составитель \_\_\_\_\_ О.В. Мирошниченко \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_ экономический \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_ «Мировая экономика» \_\_\_\_\_

2007 г.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Предлагаемая для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» учебная дисциплина «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом» является одной из основополагающей для специалистов в области туристической деятельности.

### Стандарт дисциплины:

ДС.01.05. Государственная система документационного обеспечения управления. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса и туризма. Управленческие структуры социально-культурного сервиса и туризма. Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма и его особенности, организация делопроизводства.

### Задачи курса:

- дать представление об организации система документационного обеспечения управления;
- показать значение работы с документами в жизни общества;
- определить роль документационного обеспечения управления (ДООУ) в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса и туризма;
- привить необходимые навыки разработки и составления некоторых документов предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма;
- изучить документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма и его особенности, организация делопроизводства;

Учебная дисциплина состоит из лекций, семинарских и практических занятий. Предусмотрены письменные работы (составление деловых писем, распорядительных и организационных документов, договоров, памяток).

Преподавание курса связано с другими курсами государственного образовательного стандарта: «Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма», «Политология», «Правоведение».

### По завершению обучения по дисциплине студент должен:

- овладеть системой знаний об организации система документационного обеспечения управления, знать нормативно-методическую базу; основные понятия и терминологию;
- иметь представление о документообороте предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма и его особенности, организации делопроизводства, информационных технологиях обеспечения управленческой деятельности;

- уметь анализировать, составлять и разрабатывать различные виды документов предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма, в соответствии с требованиями ГОСТа.

### **УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА**

#### **«ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ»**

№ п/п	Наименование тем	Количество часов		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Введение. История развития системы государственного делопроизводства	2	2	1
2	Государственная система документационного обеспечения управления	2	4	2
3	Современное деловое письмо. Международные письма		2	4 6
4	Документирование организационно-распорядительной деятельности	2	6	2
5	Деятельность коллегиальных органов, ее документирование	2	2	4
6	Документирование информационно-справочных материалов		2	6
7	Оформление документов по личному составу	2	4	2
8	Оформление договорных документов в СКСиТ	3	5	12
9	Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан в СКСиТ		2	4
10	Организация работы с документами	2	4	3
11	Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма	2	2	6
12	Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ	1	1	4
13	Информационные технологии обеспечения управленческой деятельности			10
	<b>ИТОГО</b>	18	36	66

#### **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Тема 1. Введение. История развития системы государственного делопроизводства.**

Цель и задачи курса «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом». Структура курса и его особенности. Основная литература и темы для самостоятельного изучения. История развития системы государственного делопроизводства.

## **Тема 2. Государственная система документационного обеспечения управления**

Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Область применения. Виды документов и их классификация. Общий вид и состав реквизитов документов. Общие требования к оформлению реквизитов документов. Правила оформления управленческих документов.

## **Тема 3. Современное деловое письмо.**

Некоторые виды писем. Правила оформления делового письма. Международные письма. Тексты служебных документов.

## **Тема 4. Документирование организационно-распорядительной деятельности**

Организационная документация (устав, положение, инструкция) в СКСиТ. Сущность, структура и содержание, порядок издания, ответственные исполнители. Распорядительные документы (решение, распоряжение, указание, приказ). Правила составления и оформления организационно-распорядительной документации.

## **Тема 5. Деятельность коллегиальных органов, ее документирование**

Подготовка и проведение совещаний, их документирование. Доклады и отчеты совещаний, заседаний, конференций и т.д. Составление и оформление протоколов.

## **Тема 6. Документирование информационно-справочных материалов**

Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты. Телеграммы. Правила работы с ними.

## **Тема 7. Оформление документов по личному составу**

Документирование процесса движения кадров. Приказы по личному составу, заявления, характеристики, трудовые книжки, автобиография. Требования к контракту (договору) о найме

работника. Трудовые контракты (трудовые соглашения) с особыми условиями. Примерные формы трудового договора (контракта).

### **Тема 8. Оформление договорных документов в СКСиТ**

Общие правовые требования к договору (контракту) и другим обязательственным отношениям. Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений в туристской деятельности. Договор на туристское путешествие между туристом и турфирмой. Памятка туристу. Агентский договор. Договоры на перевозку пассажиров и багажа. Специфика международного туристского контрактного права. Документы от туриста на получение виз и разрешений. Туристская путевка. Доверенность на детей. Контракты, договоры и соглашения для участия в выставках, ярмарках, конкурсах, а также рекламе туристских услуг

### **Тема 9. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан в СКСиТ**

Сущность и значение претензионной документации. Основные виды обращений (предложение, заявление, жалоба). Особенности работы с обращениями граждан с СКСиТ.

### **Тема 10. Организация работы с документами**

Организация делопроизводства на предприятиях и учреждениях социально-культурного сервиса и туризма. Его особенности. Понятие документооборота. Регистрация и учет документов. Номенклатура дел. Хранение документов.

### **Тема 11. Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма**

Документооборот предприятий и учреждений. Особенности документооборота в социально-культурном сервисе и туризме.

### **Тема 12. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ**

Роль документационного обеспечения в регулировании обязательственных отношений между субъектами предпринимательской деятельности в туризме, а также между туристом и туристической фирмой. Совершенствование управления предприятиями и учреждениями СКСиТ, роль документационного обеспечения.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**



*Занятие 1. История развития системы государственного делопроизводства.*

*Занятие 2. Оформление реквизитов документов. Требования к бланкам документов и оформлению документов.*

*Занятие 3. Современное деловое письмо.*

Оформление некоторых видов деловых писем. Составление текстов служебных документов.

*Занятие 4. Организационная документация предприятий СКСиТ.*

Работа с организационной документацией (уставами, инструкциями, положениями) некоторых предприятий СКСиТ. Составление положений и инструкций.

*Занятие 5. Распорядительные документы на предприятиях, в учреждениях и организациях СКСиТ.*

Знакомство с распорядительными документами конкретного предприятия СКСиТ. Составление проекта приказа.

*Занятие 6. Составление и оформление протоколов.*

Составление и оформление протоколов совещания, заседания комиссии структурного подразделения.

*Занятие 7. Оформление документов по личному составу.*

Особенности составления трудового соглашения. Составление и оформление автобиографии, характеристики, заявления.

*Занятие 8. Документирование информационно-справочных материалов.*

Составление различных видов информационно-справочных материалов.

*Занятие 9. Общие правовые требования к договору (контракту) и другим обязательственным отношениям.*

Составление проекта договора на туристское путешествие между туристом и турфирмой, агентского договора. Составление и оформление памятки туристу.

*Занятие 10. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан в СКСиТ.*

*Занятие 11. Организация работы с документами.*

1. Регистрация и учет документов.
2. Организация контроля за исполнением документов.
3. Хранение документов, составление номенклатуры дел.

*Занятие 12. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ. Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма.*

1. Документооборот предприятий и учреждений.

2. Особенности документооборота в социально-культурном сервисе и туризме.
3. Роль документационного обеспечения в регулировании обязательственных отношений между субъектами предпринимательской деятельности в туризме, а также между туристом и туристической фирмой.
4. Совершенствование управления предприятиями и учреждениями СКСиТ, роль документационного обеспечения.

### **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ**

Работа с типовыми документами, законодательными и нормативными актами, управленческой документацией предприятий социально-культурного сервиса и туризма при составлении договоров и других документов и подготовке к семинарским занятиям.

Темы для самостоятельного изучения:

- договоры аренды, траста и лизинга в туристском бизнесе;
- договоры посредничества;
- типовой договор добровольного медицинского страхования граждан. Правила добровольного страхования на время путешествия за границу. Правила добровольного страхования от несчастных случаев;
- информационные технологии обеспечения управленческой деятельности;
- международные письма.

### **ОЦЕНКА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ**

Зачет по дисциплине проводится в письменной форме в соответствии с представленным перечнем вопросов или в тестовой форме, а также на основании выполнения письменных практических работ.

«Зачтено» ставится за полное изложение полученных знаний, в ответе допускаются несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом, либо после указания на них преподавателем. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного материала, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы по теме. Кроме того, выполнить верно все письменные практические работы.

*«Не зачтено»* ставится в том случае, если в ответе студент допускает существенные ошибки и не исправляет их даже с помощью преподавателя, а также не может представить решение ситуационной задачи, либо за полное незнание и непонимание материала.

### **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Виды документов. Их классификация.
2. Понятие бланка. Виды бланков.
3. Деловые письма в условиях унификации. Правила оформления делового письма.
4. Виды служебных писем.
5. Организационная документация.
6. Распорядительные документы.
7. Информационно-справочные документы.
8. Требования к оформлению документов по личному составу.
9. Организация работы с документами.
10. Должностные инструкции.
11. Протоколы (составление и оформление).
12. Унифицированные системы документации. УСОПД.
13. Тексты служебных документов.
14. Международные письма.
15. Подготовка и проведение совещаний, их документирование.
16. Сущность и значение претензионной документации.
17. Основные виды обращений (предложение, заявление, жалоба).
18. Понятие документооборота.
19. Регистрация и учет документов.
20. Номенклатура дел. Хранение документов.
21. Договорные документы в СКСиТ.

### **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

*Основная литература:*

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.
2. Тахаева З.И. Делопроизводство: Учеб.- метод. пособие/ З.И. Тахаева; АмГУ, ФФ.- Благовещенск: изд-во АмГУ, 2001.- 72 с.
3. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.
4. Пшенко А. В. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): Учеб. пособие: Доп. Мин. обр. РФ/ А.В. Пшенко.-М.: Форум: ИНФРА-М, 2002.- 256 с.
5. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник: Доп. Мин. обр. РФ/ под ред. Т.В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.- 360 с.
6. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб. пособие:Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова.- 4-е изд.-М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2005.-312 с.
7. Спивак В.А. Документирование управленческой деятельностью: Делопроизводство: Учеб. пособие/ В.А. Спивак.- СПб.: Питер, 2005, 2006.-236 с.
8. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления: Учебник: Доп. Мин. обр. РФ/ Л.А. Румынина.- 3-е изд., испр.-М.: Академия, 2005.-217 с.
9. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.
10. Андреева В. И. Практика делопроизводства: организация и ведение: учеб-практ. Пособие/ В. И. Андреева. – М.: КноРус, 2006. – 269 с.

*Дополнительная литература:*

1. Международный туризм: Правовые акты / Сост. Н. И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 400 с
2. Кирсанова М. В. Трудовая книжка: новые правила ведения и хранения/ М. В. Кирсанова. - 2-е изд., стер.. - М.: Омега-Л, 2006. - 59 с.. - (Кадровая служба)
3. Лопатникова Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями/ Е. А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2006. - 320 с.. - Библиогр.: с. 265
4. Гуляев В.Г. Контракты, договоры, соглашения и формуляры в туристической деятельности: Учебно-практическое пособие. – М.: ПРИОР, 1998. – 336 с.
5. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. – М.: Нолидж, 1996.

6. Пузакова Е.П., Честникова В.А. Международный туристический бизнес. М.: Экспертное бюро, 1997

7. Сенин В.С. Организация туризма. Учебник для вузов. Рек. Мин. обр. РФ. М.: Финансы и статистика, 1999

**2. ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СКСиТ»**

Тема	Самостоятельная работа			
	Объем в часах	Содержание	Срок исполнения	Форма контроля
Введение. История развития системы государственного делопроизводства	1	Подбор материалов к семинару 1	К 1 семинару	На семинаре 1
Государственная система документационного обеспечения управления	2	Подбор материалов к практическому занятию 2	К 2 семинару	На практическом занятии 2
Современное деловое письмо	4	Подбор материалов к практическому занятию 3	К 3 пр.зан.	На практическом занятии 3
Международные письма	6	Подбор материалов к реферату	5 нед.	Реферат
Документирование организационно-распорядительной деятельности	2	Подбор материалов к практическому занятию 4, 5	К 4, 5 пр. зан.	На практическом занятии 4, 5
Деятельность коллегиальных органов, ее документирование	4	Подбор материалов к практическому занятию 6	К 6 пр.зан.	На практическом занятии 6
Документирование информационно-справочных материалов	6	Подбор материалов к практическому занятию 8	К 8 семинару	На практическом занятии 8
Оформление документов по личному составу	2	Подбор материалов к практическому занятию 7	К 7 пр.зан.	На практическом занятии 7
Оформление договорных документов в СКСиТ	12	Подбор материалов к практическому занятию 9 Подбор материалов к реферату (см.п. 7)	К 9 пр.зан. 14 неделя	На практическом занятии 9 Реферат
Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан в СКСиТ	4	Подготовка к деловой игре (кейс)	На семинаре 10	Участие в работе кейса
Организация работы с документами	3	Подбор материалов к семинару 11 (примеры по конкретному предприятию)	К 11 семинару	На практическом занятии 11
Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма	6	Подбор материалов по конкретному предприятию СКСиТ к практическому занятию 12	К 12 семинару	На практическом занятии 12
Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ	4	Подбор материалов к практическому занятию 12	К 12 семинару	На практическом занятии 12
Информационные технологии обеспечения управленческой деятельности	10	Подбор материалов по теме для подготовки реферата (см. п.7)	16 неделя	Реферат

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

## ПРАКТИЧЕСКИЕ И СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Для подготовки к семинарским занятиям студентам рекомендуется составить конспект по основным вопросам семинара. При рассмотрении семинарских вопросов следует опираться на рекомендованную литературу. При ответе на вопрос, в ходе семинарского занятия, студент должен изложить суть вопроса. Перед выполнением практической работы следует ознакомиться с теорией вопроса согласно рекомендованной литературе.

### *Семинар 1. История развития системы государственного делопроизводства.*

1. История развития делопроизводства за рубежом.
2. История развития системы государственного делопроизводства в России.

### *Семинар 2. Оформление реквизитов документов.*

#### *Требования к бланкам документов и оформлению документов.*

1. ГОСТ Р 6.30-97 «Требования к оформлению документов».
2. Реквизиты, регламентируемые государственным стандартом.. Общий вид и состав реквизитов документов.
3. Общие требования к оформлению реквизитов документов.
4. Понятие «формуляра документа». Индивидуальный и типовой формуляр документа. Формуляр – образец.

### *Практическое занятие 3. Современное деловое письмо.*

**Цель:** получить навыки составления и разработки различных видов современного делового письма.

**Задание 1.** Составьте информационное письмо о предоставлении услуг экскурсионного обслуживания групп и единичных посетителей по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление индивидуальных программ.

**Задание 2.** Составьте письмо-приглашение (неопределенному кругу лиц или конкретному лицу) организационного комитета туристкой выставки с предложением посетить международную специализированную выставку «Туризм – феномен 21 века». В рамках которой состоится научно-практическая конференция по актуальным вопросам туристского бизнеса. Приложение к письму – программа мероприятий выставки и программа конференции.

**Задание 3.** Составьте договорное письмо о подписании договора турфирмы «Х» с предприятием «У» на транспортное обслуживание туристов.

**Задание 4.** Составьте письмо-ответ гостиницы «Странник» турфирме «Бархатный сезон» о возможности выполнения заказа на предоставление номеров для размещения туристов.

*Практическое занятие 4. Организационная документация предприятий СКСиТ.*

**Задание 1.** Проанализировать организационную документацию на примере конкретного предприятия сферы СКСиТ (устав, положение, инструкцию) некоторых предприятий СКСиТ.

**Задание 2.** Составьте положение о внештатном экскурсоводе музея. Значительная часть посетителей музея иностранцы.

**Задание 3.** Составьте инструкцию по использованию транспортных средств во время проведения экскурсий по городу.

*Практическое занятие 5. Распорядительные документы на предприятиях, в учреждениях и организациях СКСиТ.*

**Задание 1.** Составьте приказ по предприятию «Х» об итогах ревизии по проверке финансового учета. В констатирующей части укажите, что ревизией обнаружены факты грубого нарушения финансового учета, полное отсутствие учета и отчетности по командировкам, отсутствие журнала учета доверенностей.

**Задание 2.** Напишите проект приказа директора турфирмы «Меридиан» о премировании работников методического отдела за успешную разработку и внедрение нового турпродукта. Премия выдается из фонда материального поощрения в размере 60 % ежемесячного должностного оклада. Другие данные в тексте и реквизиты укажите самостоятельно.

*Практическое занятие 6. Составление и оформление протоколов.*

Составление и оформление протоколов совещания, заседания комиссии структурного подразделения.

*Практическое занятие 7. Оформление документов по личному составу.*

Особенности составления трудового соглашения. Составление и оформление автобиографии, характеристики, заявления.

*Практическое занятие 8. Документирование информационно-справочных материалов.*

Составление различных видов информационно-справочных материалов.

*Практическое занятие 9. Общие правовые требования к договору (контракту)*



*и другим обязательственным отношениям.*

Составление проекта договора на туристское путешествие между туристом и турфирмой, агентского договора. Составление и оформление памятки туристу.

*Занятие 10. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан в СКСиТ.*

Деловая игра (см. п.)

*Семинар 11. Организация работы с документами.*

1. Регистрация и учет документов.
2. Организация контроля за исполнением документов.
3. Хранение документов, составление номенклатуры дел.

*Семинар 12. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ.*

*Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма.*

5. Документооборот предприятий и учреждений.
6. Особенности документооборота в социально-культурном сервисе и туризме.
7. Роль документационного обеспечения в регулировании обязательственных отношений между субъектами предпринимательской деятельности в туризме, а также между туристом и туристической фирмой.
8. Совершенствование управления предприятиями и учреждениями СКСиТ, роль документационного обеспечения.

## **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ**

### **Темы самостоятельной работы и вопросы для контроля**

#### ***Тема 1. Международные письма.***

Рекомендации по изучению темы 1.

При рассмотрении данной темы следует обратить внимание на различные виды международных писем, письменный этикет различных стран. Оформить реферат с вариантами писем к зарубежным партнерам, выполненные в соответствии с международными требованиями.

### **Тема 2. Оформление договорных документов в СКСиТ**

#### Рекомендации по изучению темы 2.

При рассмотрении данной темы студент может выбрать реферат по одной из предложенных тем (один вид договора).

### **Тема 3. Информационные технологии обеспечения управленческой деятельности**

#### Рекомендации по изучению темы 3.

При рассмотрении данной темы рекомендуется опираться на опыт конкретных предприятий СКСиТ по использованию информационных технологий обеспечения управленческой деятельности.

### **Контроль над самостоятельной работой студентов**

Студенты отчитываются по всем темам письменно (реферат на 5 – 10 стр.) и устно. По темам 1, 2, 3 каждый студент отчитывается индивидуально согласно графику консультаций преподавателя или (по теме 3) во время семинара 9, иллюстрируя свой ответ на семинаре примерами из письменной работы по данным темам.

Кроме того, в течение семестра студенты ведут работу с законодательными и нормативными документами, справочной литературой для подготовки к семинарским занятиям.

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ ИГР, РАЗБОРУ СИТУАЦИЙ И Т. П.**

### **Кейс «Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан в СКСиТ.»**

## *Анализ ситуаций методом «инцидента»*

### *Основное назначение данного метода*

Это развитие или совершенствование умений обучаемых рационально собирать и использовать информацию, необходимую для принятия решения в области работы по устным и письменным обращениям граждан, и закрепления навыков оформления соответствующих документов.

### *Технология внедрения данного метода в семинар*

После сообщения об инциденте обучаемые запрашивают информацию у преподавателя (или автора ситуации) с помощью вопросов. Он, в свою очередь, может открыть дискуссию о необходимости той или иной информации или сразу же сообщить требуемые данные. Получив необходимую и достаточную, по их мнению, информацию, студенты анализируют ее, принимают решения в небольших подгруппах по 3-5 человек, а затем выносят на общую дискуссию. После небольшой дискуссии можно отследить, какова цена запрошенной информации с точки зрения ее значимости (необходимости, важности для решения проблемы). Такие показатели необходимо оговорить заранее.

### *Вариант проведения занятия*

Преподаватель рассказывает студентам о технологии анализа методом «инцидента», затем в течении 15 – 20 минут каждая команда отрабатывает свой вариант ситуаций (взятый из туристского форума, практической деятельности предприятий турбизнеса и т.п.). Когда ситуации у всех команд будут разработаны, начинается процедура сбора информации: инцидент («случилось»); вопросы и ответы; принятие решения; презентация решения (оформление документа) и его анализ авторами ситуации. Поочередно каждая команда действует в такой последовательности.

Для принятия обоснованного решения обучаемыми им умышлено предлагается явно недостаточная информация, поэтому необходимо:

- собрать информацию;
- определить, есть ли проблемы, сколько их и в чем они состоят;
- подумать, что надо делать;
- выяснить, что нужно знать для принятия того или иного решения.

## **5. ПЛАНЫ-КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ**

### **ПО КУРСУ «ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СКСиТ»**

#### **ЛЕКЦИЯ 1.**

**История развития системы государственного делопроизводства.**

## План

1. *Предмет, содержание и задачи курса.*
2. *История развития системы государственного делопроизводства.*

1. *Предмет, содержание и задачи курса.*

Цель и задачи курса «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом». Структура курса и его особенности. Основная литература и темы для самостоятельного изучения.

Документ – объект документоведения. Роль документа в жизни человека и общества. Документы в сфере права и управления. Современные виды и требования к документам. Становление и развитие документоведения как научной дисциплины. Законы и закономерности документоведения. Место документоведения в системе знаний. Взаимосвязь с другими фундаментальными и прикладными научными дисциплинами. Связь документоведения с практикой. Роль и задачи документоведения в совершенствовании процессов управления.

2. *История развития системы государственного делопроизводства.*

История развития системы государственного делопроизводства в России и за рубежом. Законодательные акты. Нормативные документы. Государственные и отраслевые стандарты на унифицированные системы документации. Государственная система документационного обеспечения управления.

## Литература:

1. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.
2. Пшенко А. В. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): Учеб. пособие: Доп. Мин. обр. РФ/ А.В. Пшенко.-М.: Форум: ИНФРА-М, 2002.- 256 с.
3. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: Учеб. пособие:Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова.- 4-е изд.-М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2005.-312 с.
4. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.

## **ЛЕКЦИЯ 2.**

### **Государственная система документационного обеспечения управления**

## План

1. *Унифицированные системы документации.*

2. *Виды документов и их классификация.*
3. *Правила оформления управленческих документов.*

1. *Унифицированные системы документации.*

Вопросы документирования, составления и оформления документов в законодательных и нормативных актах. Унификация документов. Внутривидовая унификация. Развитие унификации и стандартизации документов. Государственная система документации. Функциональные системы документации. Отраслевые и ведомственные системы и их взаимосвязь.

Создание и развитие унифицированных систем документации. Характеристика унифицированных систем документации. Государственные стандарты на унифицированные системы. ГОСТ Р 6.30-97 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

2. *Виды документов и их классификация.*

Соотношение понятий «информация» и «документ». Возникновение документа, его назначение. Трансформация понятия «документ». Правовой, управленческий, исторический аспекты в определении документа. Определение документа в государственных стандартах. Свойства и функции документа. Социальный, правовой и исторический характер документа. Понятие оригинала, «подлинник», «копия».

Вид документа. Развитие видов документов. Виды документов, определяемые законодательными и нормативными актами. Связь видов документов и функций управления. Указание вида документа, его место и назначение в формуляре документа. Зависимость формы документа от его вида.

3. *Правила оформления управленческих документов.*

ГОСТ Р 6.30-97 «Требования к оформлению документов». Реквизиты, регламентируемые государственным стандартом. Область применения. Общий вид и состав реквизитов документов. Общие требования к оформлению реквизитов документов.

Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты. Понятие «формуляра документа». Особенности формуляра документов, полученных различными способами документирования. Индивидуальный и типовой формуляр документа. Формуляр – образец.

### **Литература:**

См. Лекция 1.

## **ЛЕКЦИЯ 3.**

### **Документирование организационно-распорядительной деятельности**

#### **План**

1. *Организационная документация в СКСиТ.*
2. *Распорядительные документы в СКСиТ.*
3. *Правила составления и оформления организационно-распорядительной документации.*

1. *Организационная документация в СКСиТ.*

Устав, положение, инструкция: сущность, структура и содержание, порядок издания, ответственные исполнители.

2. *Распорядительные документы.*

Решение, распоряжение, указание, приказ: сущность, структура и содержание, порядок издания, ответственные исполнители.

3. *Правила составления и оформления организационно-распорядительной документации.*

### **Литература:**

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.

2. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.

3. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.

4. Лопатникова Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями/ Е. А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2006. - 320 с.. - Библиогр.: с. 265

## **ЛЕКЦИЯ 4.**

### **Деятельность коллегиальных органов, ее документирование**

## **План**

1. *Подготовка и проведение совещаний, их документирование.*
2. *Составление и оформление протоколов.*

1. *Подготовка и проведение совещаний, их документирование.*

Этапы подготовки и проведения совещаний, заседаний, конференций и т.д. Особенности документирования.

Доклады и отчеты совещаний, заседаний, конференций и т.д.

2. *Составление и оформление протоколов.*

## **Литература:**

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.

2. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.

3. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.

4. Лопатникова Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями/ Е. А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2006. - 320 с.. - Библиогр.: с. 265

## **ЛЕКЦИЯ 5.**

### **Оформление документов по личному составу**

### План

1. *Документирование процесса движения кадров.*
2. *Приказы по личному составу, заявления, характеристики, трудовые книжки, автобиография.*
3. *Требования к контракту (договору) о найме работника.*

Процесс движения кадров и его документирование. Трудовой кодекс РФ. Трудовые контракты (трудовые соглашения) с особыми условиями. Примерные формы трудового договора (контракта). Требования к контракту.

### Литература:

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.
2. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.
3. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.
4. Лопатникова Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями/ Е. А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2006. - 320 с.. - Библиогр.: с. 265
5. Кирсанова М. В. Трудовая книжка: новые правила ведения и хранения/ М. В. Кирсанова. - 2-е изд., стер.. - М.: Омега-Л, 2006. - 59 с.. - (Кадровая служба)
6. Трудовой кодекс РФ

## **ЛЕКЦИЯ 6.**

### **Оформление договорных документов в СКСиТ**



## План

1. *Общие правовые требования к договору (контракту).*
2. *Договор на туристское путешествие между туристом и турфирмой.*
3. *Агентский договор*
4. *Специфика международного туристского контрактного права.*

Общие правовые требования к договору (контракту) и другим обязательственным отношениям. Специфика подготовки и заключения контрактов, договоров и соглашений в туристской деятельности. Договор на туристское путешествие между туристом и турфирмой. Памятка туристу. Агентский договор. Специфика международного туристского контрактного права.

## Литература:

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.
2. Международный туризм: Правовые акты / Сост. Н. И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 400 с
3. Гуляев В.Г. Контракты, договоры, соглашения и формуляры в туристической деятельности: Учебно-практическое пособие. – М.: ПРИОР, 1998. – 336 с.
4. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности. – М.: Нолидж, 1996.
5. Пузакова Е.П., Честникова В.А. Международный туристический бизнес. М.: Экспертное бюро, 1997
6. Сенин В.С. Организация туризма. Учебник для вузов. Рек. Мин. обр. РФ. М.: Финансы и статистика, 1999

## **ЛЕКЦИЯ 7-8.**

### **Организация работы с документами.**

**Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма**

## План

1. *Организация делопроизводства на предприятиях и учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.*
2. *Понятие документооборота.*
3. *Регистрация и учет документов.*
4. *Номенклатура дел.*
5. *Хранение документов.*
6. *Особенности документооборота в социально-культурном сервисе и туризме.*

Место и роль делопроизводства в управлении. Определение понятия «документооборот». Общие принципы и методические основы организации документооборота, их реализация в действующих государственных нормативных документах. Структура и общая характеристика документопотоков. Объем документооборота учреждения. Учет количества документов.

Прием, прохождение и порядок исполнения поступающих документов. Доставка документов исполнителям, порядок их приема и передачи. Организация работы исполнителя с документами. Этапы исполнения. Порядок обработки отправляемых документов. Правила организации движения внутренних документов.

Регистрация как составная часть технологического процесса ДООУ. Принципы регистрации документов. Регистрационные формы, состав информации и порядок их заполнения. Развитие способов регистрации в государственном делопроизводстве.

Значение, принципы и требования к организации контроля исполнения документов в делопроизводстве.

Назначение номенклатуры дел. Требования к составлению номенклатуры дел, их регламентация в нормативно-методических материалах. Номенклатуры дел структурных подразделений и сводные их особенности. Методика изучения состава документов, разработки классификационной схемы, требования к составлению заголовков дел и правила их систематизации, при составлении номенклатур дел.

Порядок оформления, согласования и утверждения номенклатуры дел. Сроки хранения документов. Использование номенклатуры дел в оперативном хранении и ведомственном архиве.

Особенности документооборота в социально-культурном сервисе и туризме.

### **Литература:**

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.
2. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.
3. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.
4. Лопатникова Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями/ Е. А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2006. - 320 с.. - Библиогр.: с. 265

## **ЛЕКЦИЯ 9.**

### **Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления**

## **предприятиями и учреждениями СКСиТ**

### **План**

- 1. Роль документационного обеспечения в регулировании обязательственных отношений между субъектами предпринимательской деятельности в туризме, а также между туристом и туристической фирмой.*
- 2. Совершенствование управления предприятиями и учреждениями СКСиТ, роль документационного обеспечения.*

### **Литература:**

1. Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учеб. пособ.: Рек. Мин. обр. РФ/ М.В. Кирсанова, Ю. М. Аксенова.- 4-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М; Новосибирск: Сиб. соглашение, 2001.- 296 с.
2. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения и управления): Учеб. для вузов: Рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Т. В. Кузнецовой.-М.: ЮНИТИ, 2001.- 359 с.
3. Сологуб О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учеб. пособие/ О.П. Сологуб.-М.: Омега-Л, 2006.- 208 с.
4. Лопатникова Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями/ Е. А. Лопатникова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Омега-Л, 2006. - 320 с.. - Библиогр.: с. 265

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

Домашние и контрольные работы студенты выполняют по заданным темам в соответствии с рабочей программой курса. Домашняя работа студентов состоит в подготовке к семинарскому занятию по заданным вопросам, а также в рассмотрении теоретических основ по темам практических занятий.

## **7. КОМПЛЕКТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Тема. Оформление договорных документов в СКСиТ**

1. Договоры на перевозку пассажиров и багажа.
2. Контракты, договоры и соглашения для участия в выставках, ярмарках, конкурсах, а также рекламе туристских услуг.
3. Договоры аренды, траста и лизинга в туристском бизнесе.
4. Договоры посредничества.
5. Типовой договор добровольного медицинского страхования граждан.
6. Правила добровольного страхования на время путешествия за границу.

### **Тема. Информационные технологии обеспечения управленческой деятельности**

#### **Темы рефератов:**

1. Влияние автоматизации обработки информации на количественные и качественные характеристики документооборота.
2. Влияние новых информационных технологий на образование документов.
3. Правовые проблемы документа в условиях развития автоматизированных информационных систем, телекоммуникаций и безбумажного обмена информацией в управлении.
4. Взаимосвязь ДОУ с автоматизированной технологией обработки документов.
5. Информационно-справочное обслуживание аппарата управления в условиях применения средств автоматизации информационных процессов.
6. Автоматизированные системы контроля за исполнением документов.

7. Создание и внедрение новых информационных технологий, направленных на совершенствование управленческой деятельности.

**8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРЕПОДАВАНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СКСиТ»**

- лекция по теме «Государственная система документационного обеспечения управления» проводится с использованием презентации в программе Power Point и мультимедийных средств;
- практически по всем темам курса подготовка к семинарски занятиям предусматривает работу с системой «КонсультантПлюс: Высшая школа», для ознакомления с основными правовыми и нормативными документами по теме.

**9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СКСиТ»**

В ходе изучения дисциплины активно используются современные информационные технологии, особенно Интернет при подготовке к лекциям, а также к семинарским и практическим занятиям.

*Рекомендуемы Интернет-ресурсы:*

1. Рекомендации по оформлению документов в организациях: ответы на вопросы. - <http://www.unity.ru/employer-consulting-text/content/2-1-1.html>
2. УСОПД - <http://uchcom.botik.ru/educ/clerk/Office-work/Gost/Gost.ru..html>
3. Секретарь референт - [http://www.profiz.ru/sr/7\\_2004/1524/](http://www.profiz.ru/sr/7_2004/1524/)
4. БД ГОСТы - [http://gost.net.ru/docs/detail\\_58\\_999.html](http://gost.net.ru/docs/detail_58_999.html)
5. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособие - <http://www.archives.su/index.php?look=1175431682>
6. Энциклопедия делопроизводства - <http://www.mdi.ru/encycl.php?RubricID=232>

**10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ  
СОСТАВУ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖСЕССИОННОГО И ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО  
КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ**

1. В ходе освоения дисциплины «Документационное обеспечение управления в СКСиТ» каждый студент должен выполнить ряд обязательных заданий:

- выступать на семинарских занятиях;
- выполнить и сдать письменные работы (по практическим занятиям и домашние задания);
- ознакомиться с основными законодательными и нормативными документами, регулирующими документационное обеспечение управления (устно при ответах на семинарах);
- участвовать в работе кейса «Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан»;
- успешно выполнить промежуточную контрольную работу;
- успешно выполнить итоговый контрольный тест;

2. Самостоятельная работа студентов контролируется согласно графику самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине.

3. Выполнение контрольной работы рекомендуется после изучения темы «Деятельность коллегиальных органов и ее документирование».

4. Выполнение контрольного теста предусмотрено на последнем семинарском занятии.

5. Зачет по дисциплине проводится в письменной форме в соответствии с представленным перечнем вопросов или в тестовой форме, а также на основании выполнения письменных практических работ.

«Зачтено» ставится за полное изложение полученных знаний, в ответе допускаются несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом, либо после указания на них преподавателем. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного материала, выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы по теме. Кроме того, выполнить верно все письменные практические работы.

*«Не зачтено»* ставится в том случае, если в ответе студент допускает существенные ошибки и не исправляет их даже с помощью преподавателя, а также не может представить решение ситуационной задачи, либо за полное незнание и непонимание материала.

**11. ТЕСТОВЫЕ И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СКСиТ»**

**ПРИМЕР ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

**1. Исправьте ошибки.**

ООО «Туристическая фирма Икар», именуемая в дальнейшем Фирма, в лице гендиректора Сидорова Петра Федоровича, действующего на основании Устава, с одной стороны и Петренко Л.Д., именуемый в дальнейшем «Клиент», действующий на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

**2. Выберите, какие условия при заключении трудового договора (контракта) не могут устанавливаться по согласованию сторон трудового договора (контракта):**

- а) основания увольнения
- б) установление испытательного срока
- в) обязательства работника по повышению квалификации
- г) установление не предусмотренных законодательством дисциплинарных взысканий
- д) введение для работников полной материальной ответственности, кроме случаев предусмотренных ст. 121 КЗоТ РФ

**3. В случае расторжения договора по вине клиента,...**

- а) турист возмещает фирме все расходы;
- б) фирма возвращает клиенту стоимость договора;
- в) турист возвращает фирме 25 % стоимости договора;
- г) фирма возвращает клиенту стоимость путевки;
- д) фирма возвращает клиенту стоимость договора, за вычетом фактически понесенных затрат;
- е) турист компенсирует фирме стоимость путевки.

**4. Из каких частей состоит текст приказа?**

- а) констатирующей и распорядительной;
- б) основной и по личному составу;
- в) вводной и вспомогательной;
- г) только распорядительной;

**5. Ставится ли на протокол печать?**

- а) да;                    б) нет.

**6. На чье имя адресуется заявление?**

- а) на имя начальника отдела кадров;



- б) на имя руководителя организации;
- в) на имя руководителя структурного подразделения организации, куда поступают на работу.

**7. Внешнее согласование документа оформляется с помощью реквизита...**

- а) визы, согласования;
- б) грифа согласования.

**8. При адресовании инициалы ставят:**

- а) перед фамилией адресата;
- б) после фамилии адресата;
- в) не ставят.

**9. На каких документах ставится гербовая печать**

- а) на наиболее важных документах, подтверждая их подлинность;
- б) на всех документах, заверяя подпись ответственного лица;
- в) только в месте "печать", обозначенном на бланке документа;
- г) где есть подпись первого руководителя предприятия.

**10. Какие распорядительные документы принимаются в результате обсуждения вопросов на заседаниях коллегиальных органов?**

- а) приказы;
- б) указания;
- в) постановления;
- г) решения;
- д) все перечисленные документы.

**11. Договор между туроператором и турагентом может быть оформлен (выберите верный вариант ответа):**

- а) на фирменном бланке туроператора;
- б) на фирменном бланке турагента;
- в) на фирменном бланке любой из сторон договора;
- г) ни на одном из фирменных бланков;
- д) не имеет значения.

**12. Выберите верный вариант написания реквизита «гриф согласования»:**

- а) Согласовано;
- б) «СОГЛАСОВАНО»;
- в) СОГЛАСОВАНО;
- г) «согласовано».

**13. «ООО «Туристическая фирма «Дельта», именуемая в дальнейшем «Фирма», в лице гендиректора Сидорова Петра Федоровича, действующего на основании Устава, с одной стороны и Гостиница «Свет», именуемая в дальнейшем «Гостиница», действующая на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем...». В Туристической фирме «Дельта» последний договор был зарегистрирован под номером 91, а в гостинице «Свет» у последнего договора № 123-Д. Напишите вид реквизита «регистрационный номер документ» их совместного договора.**

**14. Направляя письмо в бухгалтерию гостиницы «Планета» как правильно оформить реквизит «адресат».**

**15. Изменение условий договора между турфирмой и туристом возможно...**

- а) по инициативе турфирмы;
- б) по соглашению сторон;
- в) по инициативе туриста;
- г) а, б, в.

**16. В каком случае оформляется доверенность на детей?**

**17. Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца приказа по основной деятельности:**

- а) наименование организации;
- б) название разновидности документа;
- в) дата;
- г) номер;
- д) место издания;
- е) заголовок к тексту;
- ж) текст;
- з) подпись;
- и) адресат.

**18. Трудовые книжки заводятся впервые:**

- а) день поступления на работу;
- б) на проработавших свыше 5 дней;
- в) по окончании испытательного срока;
- г) другие сроки.

**19. На фирменном бланке письма турфирмы «Глобус» могут быть следующие реквизиты (найти ошибку):**

- а) эмблема турфирмы;
- б) герб РФ;
- в) аббревиатура названия фирмы.

**20. Турфирмы «Окно в Париж» и «Касабланка» заключили договор о сотрудничестве. На переговорах от фирмы «Окно в Париж» присутствовал и подписал договор гендиректор Зайцев А.В., а от фирмы «Касабланка» гендиректор Волкова М.И. Как правильно в данном случае должен быть оформлен реквизит «подпись»?**

**21. Достоверная информация о потребительских свойствах туруслуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия может содержаться... (выберите все верные варианты)**

- а) в договоре;
- б) в тур. путевке;
- в) в тур. ваучере;
- г) в памятке туристу, выезжающему за рубеж.

**22. В случае расторжения договора по вине фирмы,...**

- а) фирма возвращает туристу стоимость путевки;
- б) туристу выплачивается полная стоимость договора;
- в) турфирма возвращает клиенту все понесенные расходы;
- г) фирма компенсирует туристу только прямые убытки, понесенные в результате изменения договора.

**23. Кто подписывает протокол?**

- а) руководитель организации;
- б) председатель собрания;
- в) начальник структурного подразделения;
- г) председатель и секретарь собрания;
- д) все присутствующие.

**24. Приказ по личному составу подписывает:**

- а) руководитель организации;
- б) начальник отдела кадров;
- в) юрист-консульт.

**25. Укажите, какие организационные документы утверждаются руководителем организации:**

- а) положение о структурных подразделениях;
- б) должностные инструкции;
- в) штатное расписание;
- г) все перечисленные документы

**26. Договор между турфирмой и туристом действует до...**

- а) окончания путешествия;
- б) полного исполнения сторонами своих обязательств;
- в) прибытия туриста в страну проживания;
- г) возвращения туриста в пункт отправления.

**27. В турфирме «Зеленый мир» разработан новый экскурсионный маршрут. Для принятия пробной экскурсии создали комиссию в составе: Сидорова С.С. – финансовый менеджер, Ивановой И.И. – методист, Петрова П.П. – маркетолог, Кузьменко К.К. – экскурсовод 1 категории, Макаровой М.М. – юрист. Председателем был выбран Петров П.П. Прослушав экскурсию, комиссия подписала протокол о её принятии. Оформите правильно реквизит «подпись» в данном случае.**

**28. Выберите верный вариант написания реквизита «гриф утверждения»:**

- а) УТВЕРЖДЕНО;                      б) «УТВЕРЖДАЮ»;                      в) Утверждено.

**29. В фирме «АСВ» последний договор имел регистрационный номер 35, а у фирмы «ПРО» последний договор был с номером 45-Д. Эти фирмы заключили договор о сотрудничестве. Напишите реквизит «регистрационный номер документа» данного договора.**

**30. Статус договора между турфирмой и туристом:**

- а) договор купли – продажи;                      б) договор аренды;                      в) договор о возмездном оказании услуг.

## **12. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Виды документов. Их классификация.
2. Понятие бланка. Виды бланков.
3. Деловые письма в условиях унификации. Правила оформления делового письма.
4. Виды служебных писем.
5. Организационная документация.
6. Распорядительные документы.
7. Информационно-справочные документы.
8. Требования к оформлению документов по личному составу.
9. Организация работы с документами.
10. Должностные инструкции.
11. Протоколы (составление и оформление).
12. Унифицированные системы документации. УСОПД.
13. Тексты служебных документов.
14. Международные письма.
15. Подготовка и проведение совещаний, их документирование.
16. Сущность и значение претензионной документации.
17. Основные виды обращений (предложение, заявление, жалоба).
18. Понятие документооборота.
19. Регистрация и учет документов.
20. Номенклатура дел. Хранение документов.
21. Договорные документы в СКСиТ.

**13. КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**КАДРАМИ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА**

№ п/п	Наименование дисциплин в соответствии с учебным планом	Обеспеченность преподавательским составом								
		Ф.И.О. должно соответствовать по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение профессионального образования окончил, специальность по диплому	Ученая степень и ученое звание (почетное звание)	Стаж научно педагогической работы			Основное место работы, должность	Условия привлечения к трудовой деятельности (штатный, совместитель (внутренний или внешний с указанием доли ставки), иное)	Кол-во часов
					Всего	В т. ч. педагогический				
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине			
1	ДОУ в СКСиТ	Мирошниченко О.В., ст. преподаватель	БГПУ, география		5 л. 6 мес.	5 л. 6 мес.	5 г.	АмГУ каф. МЭ, ст. препод.	Штатный	