

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



О. Б. Ярьс

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – овладение студентами теоретическими знаниями и практическими навыками в работе с документами, необходимыми для эффективного управления предприятиями индустрии сервиса, туризма и гостеприимства.

Задачи:

- изучение и закрепление теоретических основ документированного обеспечения управления;
- формирование систематизированных знаний об унифицированных системах документации;
- получение практических навыков по технологии работы с документами на предприятии;
- приобретение навыков по обработке, анализу и составлению документов в сфере сервиса и туризма.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Основы делопроизводства на предприятиях сферы услуг» относится к обязательной части учебного плана, программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций).

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках	<i>Знает:</i> - особенности составления текстов на государственном и родном языках, опыта общения на государственном языке; <i>Умеет:</i> - составлять тексты на государственном и родном языках, общаться на родном языке; <i>Владеет:</i> - навыками составления текстов на государственном и родном языках, общения на государственном языке.	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК 8.2. Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности.	<i>Знает:</i> – методы и способы применения информационно технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации <i>Умеет:</i> – обосновать отбор необходимых информационных технологий для решения поставленных задач <i>Владеет:</i> – навыками применения специализированных пакеты прикладных программ (таких как MS Excel и др.) для обработки различных видов данных и формирования отчетов	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
	ОПК 8.3. Создает и обрабатывает запросы электронных систем, статистических баз данных	<i>Знает:</i> – методы создания и обработки запросов в электронные библиотечные системы, статистические базы данных <i>Умеет:</i> – составлять и обрабатывать запросы <i>Владеет:</i> – навыками составления электронных документов	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

ПК-6 Способен осуществлять операционную деятельность по организации и реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг	ПК-6.1. Определяет технологию подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями	<p><i>Знает:</i> – особенности обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p> <p><i>Умеет:</i> – обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p> <p><i>Владеет:</i> – навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
--	--	---	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в туризме	6	1-2	2	2			13	
2	Тема 2. Правила оформления документов в туризме	6	3-4	2	2		2	13	
3	Тема 3. Обязательные документы в сервисе и туризме	6	5-6	2	2		2	13	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Язык служебных документов	6	7-8	2	2			13	
5	Тема 5. Деловая переписка в туризме	6	9-10	2	2		2	13	
6	Тема 6. Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме	6	11-12	2	2		2	13	Рейтинг-контроль № 2
7	Тема 7. Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура	6	13-14	2	2		2	13	
8	Тема 8. Организация документооборота	6	15-16	2	2			13	
9	Тема 9. Ответственность персонала за ведение документации	6	17-18	2	2			13	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр				18	18		10	117	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				18	18		10	117	Экзамен (27)

**Тематический план
форма обучения – заочная (3 г. 6 мес.)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы Текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в туризме	3	1	1			15	
2	Тема 2. Правила оформления документов в туризме	3	1	1		2	15	
3	Тема 3. Обязательные документы в сервисе и туризме	3					20	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Язык служебных документов	3	1	1			15	
5	Тема 5. Деловая переписка в туризме	3					20	
6	Тема 6. Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме	3					20	Рейтинг-контроль № 2
7	Тема 7. Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура	3					15	
8	Тема 8. Организация документооборота	3	1	1			15	
9	Тема 9. Ответственность персонала за ведение документации	3					10	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 3 семестр			4	4		2	145	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР			-					
Итого по дисциплине			4	4		2	145	Экзамен (27)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Раздел 1. Нормативно - законодательные основы документооборота

Тема 1. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в туризме

Содержание лекции: Уровни управления в туризме (руководящий, стратегический, тактический и оперативный). Документация эффективной системы менеджмента предприятий сервиса и туризма: правовая документация, документация по обеспечению качества, организационно-распорядительная документация, документация по стратегическому и оперативному планированию, методическая документация, внешняя нормативная документация, внутренняя нормативная документация, внутренняя техническая документация.

Нормативные документы, регулирующие делопроизводство:

О государственной тайне: Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 // СЗ РФ. – 1997. – № 41. – С. 8220–8235.

О коммерческой тайне: Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ // СЗ РФ. – 2004. – № 32. – Ст. 3283.

Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ // СЗ РФ. – 2006. – № 31 (Ч. 1). – Ст. 3448.

Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 27.12.1995 № 1268 // СЗ РФ. – 1996. – № 2. – Ст. 123.

Об утверждении Перечня типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков хранения: Приказ Минкультуры России от 31.07.2007 № 1182 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2007. – № 46.

Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера : Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 // СЗ РФ. – 1997. – № 10. – Ст. 1127.

Об утверждении Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 03.11.1994 № 1233 // СЗ РФ. – 2005. – № 30 (Ч. 2). – Ст. 3165.

Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти: постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 477 // РГ. – 2009. – 24 июня.

Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации: Постановление Правительства РФ от 13.08.1997 № 1009 // СЗ РФ. – 1997. – № 33. – Ст. 3895.

Об электронной цифровой подписи: Федеральный закон от 10.01.2002 № 1-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – № 2. – Ст. 127.

ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца. – М., 1998.

Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011–93. – М., 1995.

Отечественные и международные стандарты на документацию. Органы управления индустрии туризма и гостеприимства и соответствующие им документы.

Тема 2. Правила оформления документов в туризме

Содержание лекции: Унифицированная система документации. Требования к оформлению документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов. Оформление реквизитов документов.

Тема 3. Обязательные документы в сервисе и туризме

Содержание лекции: Классификация организационно-распорядительных документов. Организационные документы: устав, учредительный договор, положение, инструкция, должностная инструкция. Распорядительные документы: приказ, распоряжение, указание, решение, выписка, протокол. Структура текста документов, реквизиты.

Виды информационно-справочных документов (акт, служебная записка, справка, список, предложение, заключение, перечень, обзор, отчет, сводка и др.), структура текста документов и реквизиты.

Раздел 2. Составление документов в туризме

Тема 4. Язык служебных документов

Содержание лекции: Язык и стиль служебных документов. Особенности языка служебных документов. Употребление прописных и строчных букв. Единообразие принципов и формы сокращения. Оформление дат и чисел в документах. Использование в документах: собственных имен, названий государств, административно-территориальных наименований. Ошибки в текстах официальных документов. Редактирование текстов.

Тема 5. Деловая переписка в туризме

Содержание лекции: Формы деловой переписки. Классификация деловых писем. Требования к структуре текста и оформлению деловых писем.

Тема 6. Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме

Содержание лекции: Классификация сделок. Договор: понятие, виды, условия заключения и основания для расторжения. Существенные и иные условия договора. Договор в сервисе и туризме. Виды договоров в сервисе и туризме: аренда, прокат, перевозка пассажиров, возмездное оказание услуг, поручение, договор комиссии, агентский договор. Технология заключения договоров с клиентами и партнерами. Требования к составлению договоров.

Тема 7. Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура

Содержание лекции: Классификация туристской документации. Технологическая документация турфирмы: технологическая карта туристского путешествия, график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время, туристская путёвка, информационный листок к путёвке, лист бронирования, договор, график движения по маршруту, карта-схема маршрута, описание технологических особенностей тура, памятка для туристов, справочные материалы по маршруту, прайс-лист, калькуляция тура и т.п. Правила составления и оформления технологической туристской документации. Документация обслуживания (заявка на бронирование, подтверждение о приёме, извещение о заезде туристов, ваучер, листок отметок) и пакет тура: правила составления и оформления.

Раздел 3. Технология работы с документами в туризме

Тема 8. Организация документооборота.

Содержание лекции: Обработка входящих, исходящих и внутренних документов. Принципы регистрации документов на предприятии. Контроль и сроки исполнения документов. Организация хранения документов. Составление номенклатуры дел. Формирование и оформление дел. Порядок передачи документов на хранение в архив.

Тема 9. Ответственность персонала за ведение документации

Содержание лекции: Структура кадровой документации. Первичные документы трудоустройства. Распорядительная документация по кадрам. Договорная документация по кадрам. Личное дело сотрудника организации. Организация хранения личных дел. Порядок хранения документов в личном деле сотрудника. Документирование процедур приема граждан на работу, перевода сотрудников, поощрения работника, применения дисциплинарного взыскания, увольнения работника.

Содержание практических занятий по дисциплине

Раздел 1. Нормативно - законодательные основы документооборота

Тема 1. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в туризме *Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.*

Содержание практического занятия 1. Унифицированная система документации. Работа с нормативной документацией, профессиональными стандартами индустрии туризма и гостеприимства, дискуссия. Основные правила оформления машинописных текстов.

Тема 2. Правила оформления документов в туризме *Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.*

Содержание практического занятия 2. Оформление реквизитов документов.

Сравнительный анализ оформленных документов, реквизиты. Работа с СПС Консультант Плюс.

Тема 3. Обязательные документы в сервисе и туризме

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 3. Организационно-распорядительные документы. Сравнительная характеристика организационно-распорядительной документации в турфирме (экскурсия).

Раздел 2. Составление документов в туризме

Тема 4. Язык служебных документов

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 4 Договор в сервисе и туризме. Выполнение заданий по редактированию договоров.

Тема 5. Деловая переписка в туризме

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 5 Деловая переписка. Выполнение заданий по разработке деловых писем для проведения рекламного тура, работа с электронной почтой. Областной туристско-информационный центр (экскурсия).

Тема 6. Составление и оформление документации по договорным обязательствам в туризме

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 6 Технологическая документация турфирмы при оказании транспортных услуг. Выполнение заданий по редактированию документов, необходимых для перевозки детей. АТП (экскурсия).

Тема 7. Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 7. Технологическая документация турфирмы при продаже путевок. Выполнение заданий по редактированию документов, необходимых для продажи путевок в ДОЛ (экскурсия).

Раздел 3. Технология работы с документами в туризме

Тема 8. Организация документооборота

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 8. Технологическая документация турфирмы при обслуживании клиента в гостинице. Выполнение заданий по подготовке документов, необходимых для оформления проживания иностранного клиента в гостинице. Гостиница (экскурсия).

Тема 9. Ответственность персонала за ведение документации

Форма занятия – устный опрос, выполнение практического задания.

Содержание практического занятия 9. Организация хранения документов. Выполнение заданий по подготовке документов к хранению. Архив (экскурсия).

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг - контроля три раза в семестр. Типовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль № 1

Вопрос 1. Документационное обеспечение управления (ДОУ) охватывает вопросы:

1. документирования, организации работы с документами и систематизацию архивного хранения документов
2. документооборота
3. документооборота и архивного хранения
4. систематизации документов
5. документирования

Вопрос 2. Нормативный документ, устанавливающий единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами:

1. Унифицированная система документации (УСД)
2. ГОСТ
3. Инструкция по делопроизводству
4. ГСДОУ
5. Должностная инструкция

Вопрос 3. Чем регламентируется деятельность работников службы ДОУ

1. ГОСТом
2. Должностной инструкцией
3. приказом директора
4. режимом работы предприятия
5. ничем

Вопрос 4. информация о событиях и явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека, зафиксированная на материальном носителе с реквизитами- это :

1. Документ
2. формуляр
3. бланк документа
4. система документации
5. компьютер

Вопрос 5. Какие функции документа являются специфическими:

1. культурная, социальная, информационная
2. управленческая, информационная, правовая,
3. управленческая, правовая, историческая
4. культурная, историческая, социальная
5. нет специфических функций

Вопрос 6 Деятельность по созданию документов называется:

1. делопроизводство
2. документооборот
3. документирование
4. система документации
5. документопоток

Вопрос 7. Установление единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций и задач называется:

1. стандартизацией

2. унификацией
3. документацией
4. классификацией
5. типизацией

Вопрос 8. Какие виды бланков рекомендуются на предприятии?

1. только для конкретного вида документов
2. для внутренних документов (общий)
3. для внешних документов (писем)
4. бланк служебного письма, бланк для конкретного вида документов, общий бланк
5. нет четких рекомендаций

Вопрос 9. Чем отличается бланк для внутренних документов от бланка для писем?

1. на бланке для писем меньше реквизитов
2. на бланке для писем больше реквизитов
3. не отличается ничем
4. расположением реквизитов
5. отличается форматом

Вопрос 10. Какие форматы бумаги используются для бланков?

1. только А4
2. А4, А5, А3, А6
3. только А5
4. только А3
5. А6 и А4

Рейтинг-контроль № 2

Вопрос 1. Какое расположение реквизитов рекомендуется для писем?

1. 1.угловое и флаговое
2. продольное и центрованное
3. угловое и продольное
4. флаговое и центрованное
5. продольное и флаговое

Вопрос 2. На какие части делится документ при оформлении?

1. заголовочную, основную и заключительную
2. заголовочную, основную и оформляющую
3. начало, середина и конец
4. первую, вторую, третью
5. текст на части не делится

Вопрос 3. Где располагается реквизит «наименование предприятия»?

1. после реквизита «регистрационный номер документа»
2. под реквизитом «эмблема организации или товарный знак»
3. в центре верхнего поля
4. в оформляющей части
5. под реквизитом «адресат»

Вопрос 4. В каких документах указывают справочные данные о предприятии?

1. во всех
2. во внешних
3. во внутренних
4. в приказах по основной деятельности
5. в распорядительных документах

Вопрос 5. Каким способом следует оформить дату «20 октября 2019 г» в деловых письмах?

1. 20/10/00
2. 20.10.00
3. 20 октября 2000
4. 2000.10.20
5. 20.10.2000

Вопрос 6. Письмо, имеющее финансовые и юридические последствия должно быть...

1. подписано директором, гл. бухгалтером, заверено печатью
2. заверено печатью
3. подписано директором и согласовано с юристом
4. подписано гл. бухгалтером, утверждено директором
5. подписано директор

Вопрос 7. Чем факс отличается от письма по оформлению?

1. является не подлинником, а копией документа
2. содержит ряд дополнительных реквизитов
3. печатается на телефаксе
4. не может быть заверен печатью
5. все вышеперечисленное верно

Вопрос 8. В чем основные отличия писем к зарубежным партнерам?

1. поля по 1 дюйму
2. отсутствие пунктуации
3. оформление абзацев без абзацного отступа
4. словесно цифровой способ написания даты
5. все вышеперечисленное

Вопрос 9. Каков срок хранения деловых писем?

1. 1 месяц
2. 1 год
3. 3 года
4. 5 лет
5. не хранятся вообще

Вопрос 10. На каком бланке оформляется телеграмма?

1. на телеграфном
2. на общем
3. для писем
4. для приказов
5. не оформляется, т.к. передается по телефону

Рейтинг-контроль № 3.

Вопрос 1. Как называется документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении трудовых отношений и регулирующий их?

1. трудовая книжка
2. кодекс законов о труде
3. приказ по личному составу
4. трудовой контракт (договор)
5. должностная инструкция

Вопрос 2. Как хранятся приказы по личному составу?

1. в личном деле сотрудника
2. вместе с другими кадровыми документами
3. группируются в отдельное дело
4. выдаются на руки сотруднику
5. вместе с приказами по основной деятельности

Вопрос 3. О чем пишут в личном заявлении?

1. о приеме на работу и увольнении, об отпуске
2. о своих личных планах
3. об опоздании
4. о выполнении поручения
5. об основных этапах жизненного пути

Вопрос 4. Кому следует адресовать заявление о приеме на работу?

1. Собственнику предприятия
2. руководителю предприятия
3. начальнику отдела кадров
4. гл. бухгалтеру
5. товарищу по работе

Вопрос 5. Какой документ необходим для получения заработной платы за заболевшего супруга?

1. расписка
2. свидетельство о браке
3. заявление и паспорт супруга
4. доверенность
5. объяснительная записка

Вопрос 6. Для чего необходима автоматизация ДООУ?

1. для повышения эффективности труда работников ДООУ, сокращение трудозатрат на документирование, для рационализации документооборота
2. для освобождения рабочих мест
3. для освобождения секретаря от ведения документации
4. для унификации и сокращения количества документов
5. нет необходимости в автоматизации

Вопрос 7. На каких этапах документационного обеспечения управления применяются механизация и автоматизация?

1. на этапе регистрации и поиска документов
2. на этапе экспедиционной обработки.
3. на подготовительном этапе (составление, копирование, размножение документов)
4. на заключительном этапе (передача на архивное хранение)
5. на всех этапах обработки документов

Вопрос 8. От чего зависит состав комплектов применяемых средств и программного обеспечения?

1. от конкретных условий работы аппарата управления с документами
2. от экономических возможностей предприятия
3. от степени подготовки специалистов
4. от природных условий
5. от рекламы

Вопрос 9. К техническим средствам составления и изготовления текстовых документов относятся:

1. гектографические и офсетные машины
2. микрофильмы и микрофиши
3. пишущие машины, пишущие и организационные автоматы
4. фальцевальные, адресовальные, маркировальные машины
5. компьютеры и вычислительные машины

Вопрос 10. Документ, изготовленный средствами вычислительной техники (ВТ), используется на правах:

1. подлинника
2. копии
3. черновика
4. дубликата
5. выписки

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – экзамен.

Вопросы к экзамену:

1. Что такое документ, с какой целью он может создаваться?
2. Каковы основные признаки классификации документов?
3. Что понимается под документационным обеспечением управления?
4. В чем суть стандартизации и унификации документов? Какие разрабатываются стандарты?
5. Чем отличается оформление реквизитов общего бланка от бланка письма?
6. Каковы основные реквизиты, используемые для оформления приказа и распоряжения.
7. Какие формы протоколов можно использовать в управленческой деятельности, в чем их отличие?
8. Укажите основные требования к оформлению делового письма.
9. Какие комплексы документации включает в себя кадровая информационно-документационная система?
10. В чем особенности оформления приказов по личному составу?
11. Что понимается под организацией документооборота?
12. Что такое схемы документооборота, зачем они нужны?
13. С какой целью разрабатываются инструкции по делопроизводству, что в них

необходимо предусмотреть?

14. Укажите технологическую последовательность этапов работы с входящими документами.
15. Какова последовательность операций при работе с внутренними документами?
16. С какой целью проводится формирование дел, какие при этом необходимо соблюдать требования?
17. Что такое номенклатура дел, с какой целью разрабатываются типовые номенклатуры дел?
18. Какую информацию содержит номенклатура дел?
19. Что понимается под экспертизой ценности документа?
20. Какие критерии используются при оценке документов?
21. Как осуществляется прием-передача дел в архив?
22. Что такое конфиденциальный документ?
23. Какие основные угрозы возникают при работе с конфиденциальными документами?
24. Укажите особенности ведения делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность конфиденциальной информации и документов.
25. Что понимается под защищенным документооборотом, за счет чего может быть обеспечена его защита?

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуально-го задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков;
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, зачете.

Самостоятельная работа студентов:

Самостоятельная работа заключается в проведении студентами индивидуального исследования.

Темы индивидуального исследования (самостоятельной работы) студентов.

1. Документированное обеспечение управления гостиницей
2. Документированное обеспечение управления загородной турбазой
3. Документированное обеспечение управления рестораном
4. Документированное обеспечение управления турфирмой
5. Документированное обеспечение управления автотранспортным предприятием
6. Документированное обеспечение управления музеем

План индивидуального исследования.

Раздел 1. Нормативно - законодательные основы документооборота Анализ договора между турагентом и туристом.

Оформление студентом обязательных документов исходя из темы индивидуального исследования.

Раздел 2. Составление документов в сервисе и туризме

Составление студентом исходя из темы индивидуального исследования следующих типов документов: организационная, распорядительная, информационно-справочная, документация по личному составу.

Раздел 3. Технология работы с документами в сервисе и туризме

Презентация студентом системы организации электронного документооборота исходя из темы индивидуального исследования.

Защита студентами презентации по тематике индивидуального исследования

Презентация может представлять собой сочетание текста, гипертекстовых ссылок, компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда (но не обязательно всё вместе), которые организованы в единую среду. Кроме того, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации. Отличительной особенностью презентации является её интерактивность, то есть создаваемая для пользова-

теля возможность взаимодействия через элементы управления. Выполнение презентации не является обязательным элементом, предоставляется на выбор студенту и положительным образом влияет на оценивание работы.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВЛГУ
Основная литература		
1. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство: учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. - 9-е изд., перераб. — Москва: Дашков и К, 2020. — 405 с. - ISBN 978-5-394-03881-5. - Текст: электронный.	2020	https://znanium.com/catalog/product/1093496
2. Делопроизводство: учебник / Т. А. Быкова, Л. М. Вялова, Ю. М. Кукарина, Л. В. Санкина ; под общ. ред. доц. Т. А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 393 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1014190. - ISBN 978-5-16-014992-9. - Текст: электронный.	2021	https://znanium.com/catalog/product/1014190
3. Ларионова, М. Б. Практикум по организационному и документационному обеспечению деятельности организации: учебное пособие / М. Б. Ларионова, И. Е. Сафронович. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2019. 206 с. ISBN 978-5-8050-0683-9	2019	http://elar.rsvpu.ru/
Дополнительная литература		
1. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 428 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). ISBN 978-5-534-10848-4	2019	https://static.myshop.ru/product/pdf/354/3537611.pdf
2. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина; подред. Т. В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 304 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004805-5.	2018	https://znanium.com/catalog/document?pid=942800

6.2. Периодические издания

1. Журнал «Делопроизводство»
2. Журнал «Секретарское дело»
3. Журнал «Справочник секретаря и офис-менеджера»
4. Журнал «Справочник кадровика»

6.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму - URL: <http://www.wttc.org>.
2. Официальный сайт Всемирной туристской организации. World Tourism Organization UNWTO - URL: <http://www.world-tourism.org>.
3. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - URL: <http://www.rata.ru>.
4. Живая энциклопедия для путешественников: описания стран, курортов и отелей, отзывы туристов - URL: <https://tonkosti.ru/>.
5. Тематический сайт РБК о туризме - URL: <http://www.turist.rbc.ru>.

6. Новости туризма, горящие туры, отзывы об отелях и туроператорах, путевые заметки туристов, фотоотчеты о путешествиях - URL: <https://www.tourprom.ru/>.
7. Ассоциация туроператоров России - URL: <https://www.atorus.ru/>.
8. Официальный туристический портал Владимирской области Комитет по туризму администрации Владимирской области - URL: <http://vladimirtravel.ru/>.
9. Термика: база данных содержит информацию о нормативно-методическом регулировании ДОУ, разработке нормативных документов по ДОУ, документированию информации и созданию документов, организации и автоматизации документооборота, обеспечении работы с кадровой документацией, организации хранения документов, обучении основам делопроизводства - URL: <http://www.termika.ru/dou/enc/razd3/od2.html>.
10. Региональная общественная организация «Гильдия Управляющих Документацией» - URL: <http://www.gdm.ru>.
11. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru>;
12. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL: <http://library.vlsu.ru/>;
13. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL: <http://www.scopus.com/>;
14. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: webofscience.com.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил ст. преподаватель Шадрин Кардров О.А.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТИС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой _____ Гужова Л.Г.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии _____ Ярьс О.Б.

(ФИО, подпись)