

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лельчицкий Игорь Давыдович  
Должность: и.о. проректора по образовательной деятельности  
Дата подписания: 17.06.2026 16:46:45  
Уникальный программный ключ:  
aa5b5ee17d97a2e4d94e98e995320af94f043ce2

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

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
*Кривичкина О.И.*  
Исторический факультет  
2024 г.  
Тверской государственный университет

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)  
**Делопроизводство в сфере сервиса**

Направление подготовки  
43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)  
Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,  
очная форма обучения

Составитель: Макарова Е.А.

Тверь, 2024

**I. Аннотация**

## **1. Цель и задачи дисциплины**

Цель: сформировать системное представление о системе и технологиях документационного обеспечения деятельности предприятия в сфере сервиса.

Задачи дисциплины:

- дать студентам представление о системе документационного обеспечения деятельности предприятия в сфере сервиса;
- познакомить студентов с основными видами управленческих документов;
- сформировать системные представления о технологиях работы с основными видами управленческих документов;
- сформировать у студентов практические навыки работы с документами, включая технологию их создания, обработки, хранения;

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

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Делопроизводство в сфере сервиса» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Экскурсоведение», «Экскурсионное краеведение», «Музейная экскурсия», «Культурно-исторические центры России», «Страноведение», «Анимационная деятельность», «Экскурсионные маршруты Тверской области».

**3. Объем дисциплины: 2 зачетных единиц, 72 академических часа, в том числе:**

**контактная аудиторная работа:** лекции 13 часов, практические занятия 26 часов.

**самостоятельная работа: 33 часа.**

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 9.5 Способен разрабатывать экскурсии	9.5. Оформляет экскурсионную документацию

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения** зачет, 7 семестр

**6. Язык преподавания** русский.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические (лабораторные) занятия	
Тема 1. Введение в курс: предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения	2	2		
Тема 2. Основные понятия и определения. Классификация документов. Функции документов	7	2	2	7

Тема 3. Способы документирования и материальные носители информации	10	2	4	4
Тема 4. Государственное регулирование документационного обеспечения сервисной деятельности	10	2	4	4
Тема 5. Технологии работы с документами в организациях сферы сервиса	8		4	4
Тема 6. Составление организационно-распорядительной документов организации сферы сервиса	8		6	10

Тема 7. Оформление кадровой документации на предприятии сферы сервиса	11		2	10
Тема 8. Документационно е обеспечение управления предприятиями сферы сервиса	8	2	4	10
Тема 9. Оформление экскурсионной документации	4	2	2	10
Тема 10. Оперативное и архивное хранение документов в организации	4	1	2	10
<b>ИТОГО</b>	<b>108</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>69</b>

### **III. Образовательные технологии**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
---	-------------	----------------------------

Тема 1. Введение в курс: предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения	Лекция	Традиционная лекция
Тема 2. Основные понятия и определения. Классификация документов. Функции документов	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция Метод «малых групп»
Тема 3. Способы документирования и материальные носители информации	Лекция Семинарское занятие	Лекция-консультация Дискуссионные технологии
Тема 4. Государственное регулирование документационного обеспечения сервисной деятельности	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция Анализ текстов
Тема 5. Технологии работы с документами в организациях сферы сервиса	Лекция Семинарское занятие	Лекция-консультация Метод активного слушания
Тема 6. Составление организационно-распорядительной документов организации сферы сервиса	Семинарское занятие	Метод «малых групп»
Тема 7. Оформление кадровой документации на предприятии сферы сервиса	Лекция Семинарское занятие	Лекция-визуализация Метод «малых групп»
Тема 8. Документационное обеспечение управления предприятиями сферы сервиса	Лекция Семинарское занятие	Лекция-визуализация Метод «малых групп»
Тема 9. Оформление экскурсионной документации	Лекция Практическое занятие	Лекция-визуализация Анализ текстов

Тема 10. Оперативное и архивное хранение документов в организации	Лекция Семинарское занятие	Проблемная лекция Дискуссионная технология: круглый стол

В соответствии с Приказом Минобрнауки России №816 от 23 августа 2017 г. «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» и «Положением об электронном обучении и дистанционных образовательных технологиях в Тверском государственном университете» от 31 августа 2016 г. с целью повышения качества и доступности образовательных услуг освоение дисциплины может проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ).

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

##### **Задания на проверку знаний**

##### **Контрольные вопросы для проведения зачета:**

1. Документационное обеспечение в сфере сервиса, современные требования к его организации.
  1. Документ, основные понятия, функции и способы документирования.
    1. Информация и документ. Классификация документов.
    2. Общие требования к тексту документа. Порядок изложения текста документа. Язык служебных документов.
    3. Нормативно-правовая база делопроизводства.
    4. Состав реквизитов документов, правила их оформления.
    5. Виды бланков документов, их характеристика.
    6. Характеристика и состав организационно-правовых

документов: требования к составлению и оформлению.

7. Характеристика и состав распорядительных документов: требования к составлению и оформлению.

8. Характеристика и состав информационно-справочных документов: требования к составлению и оформлению.

9. Характеристика и состав кадровых документов: требования к составлению и оформлению.

10. Служба документационного обеспечения управления: функции, структура, должностной состав.

11. Первоначальная обработка документов в организации. Регистрация документов, ее значение и формы.

12. Характеристика документопотоков: входящая, исходящая, внутренняя документация. Технология работы с документопотоками.

13. Особенности работы с конфиденциальной документацией.

14. Технология работы с обращениями граждан.

15. Оформление экскурсионной документации.

16. Формирование и оформление дел. Основные требования к организации текущего хранения исполненных документов.

17. Подготовка документов к сдаче в архив.

#### **4.1.1. Тестовые задания для проверки знаний**

##### **Образец тестового задания:**

**1. Какой документ** составляется при необходимости зафиксировать сложившуюся ситуацию или обнаруженные факты?

1. Протокол.

2. Справка.

3. Акт.

4. Объяснительная записка.

**2. Какой документ** требует утверждения руководителем организации?

1. Положение о бухгалтерии.

2. Справка о задолженности предприятия.
3. Письмо-запрос о предоставлении информации.
4. Протокол заседания совета директоров.

**3. Каким образом** в организации распределяются обязанности между руководством, в том числе право подписывать документы?

1. Устанавливаются в соответствии с устными распоряжениями руководителя.
2. Устанавливаются приказом руководителя.
3. Устанавливаются в инструкции по делопроизводству.
4. Следуют сложившейся традиции.

#### **4.1.2. Задания на проверку умений (пример ситуационной задачи)**

В ходе зачета студент в обязательном порядке выполняет практические задания, которые позволяют определить уровень практических навыков, полученных студентом на занятиях. Студент получает необходимые материалы для выполнения практического задания.

Примерные образцы практических заданий:

1. Укажите по уставу организации: 1). Структуру устава. 2). Порядок утверждения и изменения устава. 3). Порядок управления в организации. 4) Определите, к какой разновидности документации предприятия относится устав.
2. Укажите по «Положению о кадровой службе»: 1). Структуру документа. 2). Порядок утверждения и изменения «Положения». 3). На основании каких документов создаются «Правила»? 4) Определите, к какой разновидности документации предприятия относится «Положение о кадровой службе».
3. Укажите по «Должностной инструкции»: 1). Цели создания документа. 2) Нормативные акты, на основе которых создан документ. 3) Структуру

документа. 4) Определите, к какой разновидности документации предприятия относится «Должностная инструкция».

Задания закрытого типа

1	<b>в</b>	<b>В число целей унификации управленческой документации не входит:</b> а) повышение качества оформления документации б) снижение трудовых затрат при оформлении документов в) понижение требований к уровню подготовки специалистов в сфере сервиса г) достижение информационной совместимости документов	1 балл
2	<b>г</b>	<b>Среди перечисленных видов бланков документов организации лишним является:</b> а) бланк письма б) общий бланк организации в) бланк приказа г) поздравительный бланк	1 балл
3	<b>в</b>	<b>К бланкам документов строгой отчетности относится:</b> а) бланк, выполненный типографским способом, с реквизитами учреждения б) бланк, выполненный на компьютере, с реквизитами учреждения в) бланк, выполненный типографским способом, с воспроизведением Государственного герба РФ г) бланк, выполненный типографским способом, с эмблемой организации	1 балл
4	<b>б</b>	<b>Дубликат документа это:</b> а) Копия части документа, необходимая для официального представления в государственные органы б) Копия утерянного документа, имеющая юридическую силу подлинника. в) Ксерокопия подлинного документа г) Юридически заверенная выписка из документа	1 балл
5	<b>а</b>	<b>Документ – это:</b> а) Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. б) Носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений. в) Информация, зафиксированная любым способом на любом носителе. г) Зафиксированная на бумажном носителе информация о предъявителе	1 балл
6	<b>а</b>	<b>Какое письмо заверяется печатью?</b> а) Гарантийное письмо. б) Коммерческое предложение. в) Письмо-просьба. г) Письмо-предупреждение	1 балл

8	<b>а</b>	<b>Подлинник документа – это:</b> а) Первый или единственный экземпляр документа. б) Экземпляр документа, с которого снята копия. в) Юридически заверенная копия документа г) Ксерокопия документа	1 балл
9	<b>в</b>	<b>Какой из реквизитов при оформлении письма является лишним:</b> а) адресат б) дата в) наименование вида документа г) подпись	1 балл
11	<b>1 – В 2 – Г 3 – А 4 - Б</b>	Установите правильное соответствие между определениями: 1) Система документации 2) Устав 3) Стандартизация 4) Должностная инструкция  А) Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве Б) Организационный документ длительного или постоянного срока действия, в котором определены научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц В) Совокупность взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности Г) Свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности	2 балла
12	<b>г</b>	<b>Обязательным документом при организации туристического путешествия является:</b> а) заявка туриста на бронирование тура б) памятка туриста в) страховые документы г) договор на туристское путешествие	1 балл
13	<b>г</b>	<b>К организационно-правовым документам организации относится:</b> а) протокол б) трудовой договор в) трудовая книжка г) устав организации	1 балл
14	<b>в</b>	<b>К информационно-справочным документам организации не относится:</b> а) докладная записка б) справка в) приказ г) акт	1 балл

15	а	<p><b>Какой законодательный акт определяет особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта</b></p> <p>а) Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ</p> <p>б) Концепция развития</p> <p>в) Закон Российской Федерации «О стандартизации»</p> <p>г) Государственная программа по развитию туристской индустрии на период с 2018 по 2023 годы</p>	1 балл
16	в	<p><b>Что такое реквизит документа?</b></p> <p>а) Фирменный бланк</p> <p>б) Основная часть документа</p> <p>в) Отдельный элемент документа</p> <p>г) Отдельный элемент документа, выполненный типографским способом</p>	
17	а, в, г	<p><b>Укажите обязательные позиции в договоре на туристское обслуживание:</b></p> <p>а) взаимные обязательства сторон</p> <p>б) сведения о культурно-этнографических особенностях населения в местах посещения</p> <p>в) общий перечень предоставляемых услуг</p> <p>г) порядок взаиморасчетов и платежей</p> <p>д) сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке во время тура</p> <p>е) проездные документы</p>	3 балла
18	б, в	<p><b>Укажите правильные варианты датирования документа:</b></p> <p>а) 5 сентября 2022 г.</p> <p>б) 05 сентября 2022 г.</p> <p>в) 05.09.2022</p> <p>г) 05.09. 2022 года</p> <p>д) 5.09.2022 г.</p>	2 балла
19	в, г, д	<p><b>Укажите обязательные этапы оформления экскурсионной документации:</b></p> <p>а) отбор литературы и составление библиографии;</p> <p>б) составление маршрута;</p> <p>в) подготовка контрольного текста экскурсии;</p> <p>г) составление индивидуального текста;</p> <p>д) составление методической разработки экскурсии</p> <p>е) оформление проездных документов</p> <p><b>Выберите не менее двух вариантов</b></p>	3 балла
20	а, б, г,	<p><b>Сходство индивидуального и контрольного текста экскурсии состоит в:</b></p> <p>а) теме экскурсии;</p> <p>б) содержании</p> <p>в) манере изложения материала, языке экскурсии</p> <p>г) оценках исторических событий</p> <p>д) структуре экскурсии</p> <p>е) соответствии методической разработке экскурсии</p> <p><b>Выберите не менее двух вариантов</b></p>	3 балла

21	г	<b>Укажите лишнее требование к контрольному тексту экскурсии:</b> а) краткость; б) литературный язык; в) необходимое количество фактического материала, г) живая, эмоциональная подача материала	1 балл
22	1 – Б 2 – В 3 - А	<b>Установите правильное соответствие:</b> 1. Методическая разработка экскурсии 2. Контрольный текст экскурсии 3. Портфель экскурсовода А) комплект наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии; Б) Документ, который определяет, как провести данную экскурсию, как лучше организовать показ памятников, какую методику и технику ведения следует применить; В) Тщательно подобранный и выверенный по источникам материал, являющийся основой для всех экскурсий, проводимых на данную тему.	3 балла
23	б	<b>В портфель экскурсовода входит:</b> а) методическая разработка экскурсии; б) фотографии людей, которые имеют отношение к теме экскурсии; в) контрольный текст экскурсии; г) индивидуальный текст экскурсии	1 балл
24	б)	<b>К обязательной экскурсионной документации относится:</b> а) карта маршрута б) индивидуальный текст экскурсии в) паспорта культурно-исторических объектов показа в) список информационных ресурсов по теме экскурсии	1 балл

Задания открытого типа

1	Способность документа порождать определенные правовые последствия.	<b>Объясните термин:</b> <b>Юридическая сила документа –это.....</b>	1 балл
2	Документирование	<b>Вставьте пропущенный термин:</b> «Запись информации на различных носителях по установленным правилам – это .....	1 балл
3.	Могут быть указаны: 1) Цифровой способ: арабскими цифрами в одну строку: 02. 03. 2022 2) Словесно-цифровой способ: 02 марта 2022 г.	<b>Укажите способы оформления реквизита «Дата документа» с приведением примеров:</b> 1) 2)	2 балла

4.	Устанавливаются приказом руководителя.	<b>Каким образом</b> в организации распределяются обязанности между руководством, в том числе право подписывать документы?	1 балл
5.	Копия документа не имеет юридической силы, если она не получила специального удостоверения (нотариально заверена, подписана уполномоченным лицом и т.п.)	Укажите принципиальное отличие между <b>подлинником</b> документа и <b>копией</b> документа	2 балла
6.	Могут быть указаны: а) наименование организации б) наименование вида документа в) эмблема организации или товарный знак г) код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций д) Государственный герб РФ или герб субъекта РФ е) место составления документа	<b>Для изготовления общего бланка организации необходимо использовать реквизиты:</b> а) б) в) г) д) е)	за каждый верный ответ – 1 балл
7.	Могут быть указаны: 1) Страхование туриста производится по его поручению отправляющей фирмой или самостоятельно. 2) В России страхование туриста является добровольным 3) В России страхование туриста является добровольным (за исключением ряда стран, которые не выдадут визы без предъявления страховки) 4) Страхование транспортного путешествия является обязательным, а сумма страхового сбора включена в стоимость билета	<b>Укажите правила страхования туриста в российском турбизнесе:</b> 1. 2. 3. 4.	за каждый верный ответ – 1 балл

8.	Могут быть указаны: управленческая, правовая, информационная, социальная, коммуникативная, культурная	<b>Перечислите основные функции документа:</b> 1) 2) 3) 4) 5) 6)	за каждый верный ответ – 1 балл
9	Типовой документ (текст) – документ-образец, на основе которого создаются документы (тексты) аналогичного содержания. Могут быть указаны примеры: заявление на отпуск, анкета туриста, заявление на организацию турпоездки и др.	Объясните понятие <i>«типовой документ (текст)»</i> и приведите пример типового текста в делопроизводстве в сфере сервисной деятельности	2 балла
10	Могут быть указаны: 1) приказ; 2) распоряжение; 3) решение; 4) протокол.	<b>Перечислите виды распорядительных документов:</b> 1) 2) 3) 4)	за каждый указанный вид – 1 балл
11	Реквизиты: подпись и дата	<b>Укажите наименования приведенных ниже реквизитов на документе:</b>  <i>«Генеральный директор ..... И.П. Петров 02.03.2022»</i>	2 балла
12	Докладная записка	<b>Вставьте пропущенное определение:</b> ..... – справочно-информационный документ, адресованный руководству, содержащий сообщение или изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.	2 балла
13	Могут быть указаны: <ul style="list-style-type: none"> <li>• приказы по личному составу,</li> <li>• личные заявления,</li> <li>• характеристики,</li> <li>• трудовые книжки,</li> <li>• личные карточки,</li> <li>• все документы, входящие в личное дело.</li> <li>• Резюме</li> <li>• Автобиография</li> </ul>	<b>Перечислите виды кадровых документов:</b> 1) 2) 3) 4) 5) 6)	за каждый указанный аргумент – 1 балл

14	Автобиография	<p><b>Укажите, какой вид документа содержит следующие сведения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• фамилию, имя, отчество;</li> <li>• дату и место рождения;</li> <li>• социальное происхождение;</li> <li>• национальность или гражданство (последнее — для лиц, не являющихся гражданами России);</li> <li>• время и место получения образования;</li> <li>• время и место работы;</li> <li>• семейное положение;</li> <li>• сведения о судимости;</li> <li>• адрес постоянного места жительства.</li> </ul>	1 балл
15	Документ	<p><b>Вставьте пропущенное определение:</b>          Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать - .....</p>	1 балл
16	Объяснительная записка	<p><b>Укажите, как называется документ следующего содержания:</b></p> <p style="text-align: center;">Директору ОАО «Веста» Петрову В.И. .....</p> <p>Я не смог выполнить порученное производственное задание из-за болезни. Справка прилагается.</p> <p>Экскурсовод Сидоров Н.П. 07.08.2022</p>	2 балла

17	<p><b>Могут быть указаны:</b></p> <p>1) наименование объекта (первоначальное и современное), а также название, под которым памятник известен у населения;</p> <p>2) историческое событие, с которым связан памятник, дата события;</p> <p>3) местонахождение объекта, его почтовый адрес;</p> <p>4) описание памятника (подъезд к нему, его автор, дата сооружения и др.);</p> <p>5) источник сведений о памятнике (литература, где описан памятник и события, связанные с ним, архивные данные, основные печатные работы и места хранения неизданных работ);</p> <p>6) сохранность памятника (состояние памятника, дата последнего ремонта, реставрации);</p> <p>7) охрана памятника (на кого возложена);</p> <p>8) в каких экскурсиях памятник используется;</p> <p>9) дата составления карточки, фамилия и должность составителя.</p> <p>10) к карточке прикрепляется фотография объекта, воспроизводящая его нынешний и прежние виды.</p>	<p><b>В карточку экскурсионного объекта вносятся следующие данные:</b></p> <p>1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10)</p>	<p>Но 1 баллу за каждый верный ответ</p>
----	---	--	--

18	1) контрольного 2) Методическая разработка экскурсии 3) индивидуальный	<p><b>Дополните утверждения:</b></p> <p><b>1.</b>Каждый экскурсовод должен строить свой рассказ в ходе экскурсии с учетом ..... текста экскурсии</p> <p>2. .... вооружает экскурсовода эффективными методическими приемами показа и рассказа; содержит четкие рекомендации по вопросам организации экскурсии и т.п.</p> <p>3. .... текст экскурсии отражает структуру экскурсии и построен в полном соответствии с методической разработкой экскурсии.</p>	3 балла
19	Должны быть указаны: 1) индивидуальный текст экскурсии; 2) прослушивание или пробная экскурсия; 3) издание соответствующего приказа руководителем экскурсионного учреждения	Экскурсоводы (независимо от стажа работы) к проведению экскурсии на новую для них тему допускаются только при наличии: 1) 2) 3)	1 балл за каждую верную позицию
20	Могут быть указаны: 1) индивидуальный текст экскурсии составляется экскурсоводом, контрольный текст – группой специалистов, методистом; 2) индивидуальный текст отражает структуру экскурсии, маршрут; контрольный – не отражает, предлагает материал по теме в целом; 3) индивидуальный текст строится с учетом языка экскурсовода, контрольный – классический литературный язык; 4) индивидуальный текст должен соответствовать методической разработке экскурсии, а контрольный не должен и др.	<p><b>Укажите, в чем состоит отличие индивидуального текста экскурсии и контрольного текста экскурсии:</b></p> 1) 2) 3) 4)	1 балл за каждую верную позицию

21	<p>Могут быть указаны:</p> <p>1)определить, как провести данную экскурсию;</p> <p>2) как лучше организовать показ памятников;</p> <p>3) какую методику и технику ведения экскурсии следует применить с учетом особенностей демонстрируемых объектов;</p> <p>4) дать четкие рекомендации по вопросам организации экскурсии, маршрута, по учету интересов определенной группы экскурсантов и др.</p>	<p><b>К целям составления методической разработки можно отнести:</b></p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	1 балл за каждую верную позицию
22	<p>3)Продолжительность экскурсии;</p> <p>4)Объекты показа</p>	<p><b>В структуру методической разработки экскурсии входит:</b></p> <p>1)Маршрут экскурсии</p> <p>2)Остановки</p> <p>3)</p> <p>4)</p> <p>5)Наименование подтем и перечень вопросов</p> <p>6)Организационные указания</p> <p>7)Методические указания</p> <p><b>Вставьте пропущенные элементы структуры</b></p>	2 балла

## **V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)**

### *а). Основная литература:*

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированные системы организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Издательство стандартов, 2003.
1. Общероссийский классификатор управленческой документации. М.: Издательство стандартов, 2003.
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

3. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015.

4. Делопроизводство: Учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина; Под ред. Т.В. Кузнецовой. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2012.

*б). Дополнительная литература:*

1. Волгина И.В. Офис-менеджер: Практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2007. – 452с.

1. Демин Ю.М. Делопроизводство. Документационный менеджмент / Ю.М. Демин. – М., Берлин: Директ-Медиа, 2014.

2. Кузнецов И.Н. Делопроизводство / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 520 с. Электронно-библиотечная система. Znanium.com: [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=414939>.

3. Кузнецова Т.В., Кузнецов С.Л. Кадровое делопроизводство. М.: ООО «Интел-синтез АПР», 2005.

4. Куняев Н.Н. Документоведение: учебник / Н.Н.Куняев, Д.Н.Уралов, А.Г.Фабричных. М.: Логос, 2013.

5. Михайлов Ю.М. Как правильно и быстро разработать документацию предприятия: практическое пособие / Ю.М. Михайлов. М., Берлин: Директ-Медиа, 2014.

6. Рогожин М.Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р 6.30-2003): учебно-практическое пособие. М., Берлин: Директ-Медиа, 2014.

7. Рогожин М.Ю. Приказы и распоряжения: учебно-практическое пособие. М., Берлин: Директ-Медиа, 2014.

8. Рогожин М.Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб.-практич. пособие. М.: Проспект, 2009.

9. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные средства документации.

Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», принятый постановлением Госстандарта России от 3 марта 2003 г. № 65-ст.

**10.** Чуковенков А.Ю. Правила оформления документов: комментарии к ГОСТ 6.30-2003. М., 2004

**Журналы:**

Секретарское дело

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

Гостиничное дело

Делопроизводство

Делопроизводство и документооборот на предприятии

Секретарское дело

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

*Электронные ресурсы:*

1. Портал «Архивы России» [Электронный ресурс]. Электрон. дан. М.: Росархив, 2001. Режим доступа: <http://www.rusarchives.ru>.
3. Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) [Электронный ресурс]. Электрон. дан. М.: ВНИИДАД, 2010.
4. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]: Законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления правительства РФ. Электрон. дан. 1997. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
5. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Законодательство (кодексы, законы, указы, постановления) РФ, аналитика, комментарии. Электрон. дан. – М.: НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ», 2010. – Режим доступа: "<http://www.garant.ru/>.

### *Лицензионное программное обеспечение*

Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjVieww 2.0.2 бесплатно

### *Свободно распространяемое программное обеспечение*

#### *Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы*

- БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>

- БД Web of Science

[http://apps.webofknowledge.com/WOSGeneralSearchinput.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbgnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOSGeneralSearchinput.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F5lxbbgnjnOdTHHnpOs&preferencesSaved=)

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

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

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

## **Методические рекомендации для подготовки к семинарским (практическим) занятиям**

Семинарские и практические занятия, как правило, должны проводиться в активном и интерактивном режиме. Оценка знаний, умений и навыков осуществляется на всех семинарских и практических занятиях по всем формам обучения в соответствии с целями и задачами занятия. Контроль может проводиться в начале, в ходе отработки основной части и в заключительной части занятия.

Контроль, проводимый в начале занятия, имеет целью проверку качества самостоятельной работы студентов по соответствующей теме практического занятия, а также усвоения основных положений ранее пройденного учебного материала, необходимых для усвоения вопросов данного занятия.

Контроль, проводимый в ходе основной части занятия, должен обеспечить проверку не только хода и качества усвоения учебного материала, но и развитие у студентов творческого мышления.

Контроль, проводимый в заключительной части занятия, осуществляется в случаях, когда оценку качества усвоения материала можно дать после его полного изложения.

Планы семинарских и практических занятий предусматривают перечни вопросов к обсуждению, подготовку докладов и сообщений студентов по темам занятий, решение практических задач, анализ ситуаций.

Некоторые семинарские/практические занятия проходят в форме «круглого стола». Студенты разбиваются на рабочие группы. Преподаватель назначает ведущего студента, ответственного за подготовку и проведение «круглого стола» по конкретной теме. Ведущий проводит предварительную подготовку занятия. Он назначает для подготовки каждого из предложенных вопросов для обсуждения группу из двух человек. Один из них готовит устное (или в форме презентации) теоретическое сообщение по избранному вопросу (не более 15 минут). Его соавтор готовит практическую часть

задания (обсуждение, рабочий эксперимент, игровую ситуацию и т.п. или тестирование аудитории по теме сообщения) и проводит его. Практические задания могут быть различных видов, к примеру, моделируются различные ситуации, требующие конкретного практического применения полученных знаний. Ведущий руководит работой студенческой группы во время практического занятия, произносит вводное слово, в котором характеризует тему занятия, ее практическую и теоретическую значимость. В конце обсуждения вопроса ведущий подводит итог, оценивая или обобщая проделанную работу. В итоговой части может проводиться тестирование или контрольная работа по теме занятия, ответы студентов оцениваются.

### **7. 3. Планы семинарских/практических занятий**

#### **Тема 1. Основные понятия и определения. Классификация документов.**

##### **Функции документов**

Цель: получить и закрепить теоретические знания по теме занятия, определить основные функции документа.

- 1.Информация как основа принятия управленческого решения.
2. Возникновение документа, его назначение. Определение документа в государственных стандартах.
- 3.Правовой, управленческий, исторический аспекты в определении документа. Расширение понятия «документ» с развитием науки и техники.Документационное обеспечение управления.
- 4 Виды классификации документов (по способу фиксации информации, содержанию, наименованию, способу изготовления и др.).
- 5.Понятие «электронный документ».
6. Основные функции документа:

- информационная;
- культурная;
- коммуникативная;
- функция защиты информации;
- управленческая; Правовая функция;
- функция учета;
- функция документа как исторического источника.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Основные понятия о документе, системах документации.
2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями сервисной сферы на современном этапе.

## **Тема 2. Способы документирования и материальные носители информации**

Цель: раскрыть исторические способы, методы и формы способов сохранения информации, ее документирования.

1. Понятие «способ документирования».
2. Этапы развития способов документирования: начертательный способ закрепления и передачи информации;
3. Текстовое документирование:
  - пиктографическое и логографическое письмо и их особенности;
  - слоговое и буквенное письмо;
  - кириллический алфавит;

- стенография;

3. Техническое документирование. Основные группы технической документации.

4. Видеозапись.

5. Современные способы документирования с использованием новых технологий. Материалы для технического документирования.

6. Компьютерные носители информации.

7. Влияние носителя информации на долговечность и стоимость документа.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. В чем состоят плюсы и минусы электронных документов?

1. Укажите способы решения проблемы сохранности письменных документов как носителей информации.

### **Тема 3. Государственное регулирование документационного обеспечения сервисной деятельности**

Цель: раскрыть принципы, методы, формы государственного регулирования документационного обеспечения сервисной деятельности и получить практические навыки применения полученных знаний.

1. Государственные стандарты в сфере делопроизводства. ГОСТ Р 6.30-2003 «УСД. УСОД. Требования к оформлению документов» и изменения к нему», ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» и др.

2. Реквизиты, регламентируемые государственным стандартом.

3. Формуляр документа: индивидуальный, типовой, формуляр-образец.

#### 4.Бланк документа:

- виды бланков;
- состав бланка, порядок расположения реквизитов в бланке;
- бланки с изображением государственного герба и герба субъекта федерации;

5. Автор и адресат документа: порядок обозначения и расположения, справочные данные.

6. Виды дат документа: авторские, подписания, обработки и др.

7.Подписи и печати в документах.

#### *Вопросы для самоконтроля:*

- Задачи и функции службы делопроизводства в сервисных организациях.
- Понятие и состав реквизитов документов в сфере сервиса.
- Требования к бланкам документов в сфере сервиса.
- Оформление реквизитов документов в сфере сервиса.
- Особенности официально-делового стиля документации.

#### **Тема 4. Технологии работы с документами в организациях сферы сервиса**

Цель: раскрыть принципы, методы, формы и особенности организации документооборота сервисной организации и получить практические навыки применения полученных знаний.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Организация документооборота сервисной организации.
1. Порядок работы с входящими документами сервисной организации.
2. Порядок работы с исходящими документами организации сферы сервиса.
3. Порядок работы с внутренними документами предприятия сферы сервиса.

4. Электронный документооборот в сервисе.
5. Регистрация документов ее назначение и формы: журнальная, карточная, автоматизированная), их достоинства и недостатки.
6. Понятие конфиденциального документа. Коммерческая и государственная тайна. Правила работы с конфиденциальными документами.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Понятие системы документации и ее разновидности в деятельности сервисного предприятия.
1. Способы отправления и оформления исходящей документации
2. Нормативно-методическая база для работы с конфиденциальной документацией.

## **Тема 5. Составление организационно-распорядительных документов организации сферы сервиса**

Цель: рассмотреть особенности организационно-распорядительной документации, принципы, методы, формы ее составления и обработки. Получить практические навыки применения полученных знаний.

1. Назначение организационно-распорядительной документации сервисной организации.
1. Организационные документы (понятие, характерные черты):
  - устав организации;
  - положение;
  - должностная инструкция;
2. Распорядительные документы:
  - приказ,
  - распоряжение,
  - протокол.
3. Информационно-справочные документы:

- служебная записка,
- справка,
- доверенность,
- заявление,
- обращения граждан в организацию сферы сервиса.

#### 5. Практические задания:

- составьте должностную инструкцию администратора офиса;
- менеджера по формированию турпродукта;
- агента по туризму;
- секретаря турфирмы;
- секретаря ресепшн;
- администратора гостиницы;
- заведующего жилым корпусом пансионата;
- директора ресторана,
- администратора зала.

#### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Какое значение имеет информационно-справочная работа в организации документационного обеспечения управленческой деятельности?
1. Какая информационно-справочная работа связана с регистрацией документов?
2. В каких формах может быть организована информационно-справочная работа в учреждении? Назовите наиболее типичные виды запросов по документам?

#### **Тема 6. Оформление кадровой документации на предприятии сферы сервиса**

Цель: раскрыть особенности кадровой документации, принципы, методы, формы ее составления и обработки. Получить практические навыки применения полученных знаний.

Вопросы для обсуждения:

1. Назначение и роль кадровой документации
1. Порядок оформления документов при приеме сотрудника сервисной организации на работу:
  - медицинское обследование,
  - трудовой договор: испытательный срок, срочный, бессрочный трудовой договор.
2. Ознакомление с локальными нормативными актами. Договор о материальной ответственности.
3. Трудовая книжка.
4. Приказ о приеме на работу.
5. Личная карточка работника.

*Вопросы для самоконтроля:*

- В чем состоят задачи ведения кадровой документации?
- Перечислите виды организационно-правовых документов в кадровой документации.
- Перечислите нормативно-методические документы в организации.
- К какой группе кадровых документов относится устав организации?
- Укажите по уставу организации: 1). Структуру устава. 2). Порядок утверждения и изменения устава. 3). Порядок управления в организации.

## **Тема 7. Документационное обеспечение управления предприятиями сферы сервиса.**

Цель: рассмотреть формы и особенности документационного обеспечения управления предприятиями сферы сервиса и получить практические навыки применения полученных знаний.

Вопросы для обсуждения:

1. Состав разрешительной документации.
1. Виды договоров, заключающих владельцем предприятия сервисной сферы. Специфика подготовки и заключения договоров и соглашений в сервисной деятельности: образцы оформления документов, создание трафаретных текстов.
2. Ассортиментный перечень товаров и услуг: видовой состав, принципы оформления и составления.
3. Состав учетных документов. Регистрационные формы клиентов: принципы оформления.
4. Обзор автоматизированных систем для предприятий сферы сервиса.
5. Документация туристского предприятия как организации сферы сервиса:
  - документация, связанная с технологическими процессами деятельности туристского предприятия;
  - документация, связанная с туристами, гостями средств размещения.

*Вопросы для самоконтроля:*

- Определите понятия «договор».
- Перечислите разновидности и правила составления договоров в сервисной деятельности.
- Перечислите основные виды документации организации сферы сервиса.

## **Тема 8. Оформление экскурсионной документации**

Цель: рассмотреть формы и особенности документационного обеспечения экскурсии и получить практические навыки применения полученных знаний.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этапы подготовки экскурсии.
2. Отбор информационных ресурсов.

3. Подготовка контрольного текста экскурсии.
4. Оформление карточек экскурсионных объектов
5. Комплектование «портфеля экскурсовода»
6. Составление методической разработки
7. Составление индивидуального текста экскурсии
8. Утверждение экскурсии

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Каковы основные этапы подготовки экскурсии?
2. Назовите перечень основных документов, необходимых для проведения экскурсии.
3. Что общего и каково различие между контрольным и индивидуальным<sup>4</sup>
4. Каково значение методической разработки?

## **Тема 9. Оперативное и архивное хранение документов в организации**

Цель занятия: изучение процесса формирования дел; ознакомление с основными этапами работы по подготовке документов к архивному хранению.

Вопросы для обсуждения:

1. Номенклатура дел. Особенности номенклатуры дел кадровой службы.
1. Формирование дел в кадровой службе.
2. Текущее хранение дел в кадровой службе.
3. Экспертиза ценности документов.
4. Оформление дел для архивного хранения.
5. Обработка дел по личному составу.
6. Составление описей
7. Сдача дел в архив организации и в государственный архив.
8. Практические задания:

- а). Оформить обложку дела служебной переписки с поставщиком N за 2016 год.
- Б) Оформить обложку дела приказов по основной деятельности предприятия за 2011 год.
- В). Оформить лист-заверитель дела.
- Г). Оформить лист- заместитель, карту – заместитель, необходимые реквизиты дополнить самостоятельно.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Что такое номенклатура дел предприятия? Ее виды и значение?
2. Что Вы знаете о порядке формирования дел и порядке расположения документов внутри дела?
3. Что такое экспертиза ценности документов и кто ее проводит?
4. Что входит в состав работ по оформлению дел для архивного хранения?
5. Каков порядок передачи дел в архив?

### **Методические рекомендации по написанию реферата**

В рамках изучения данного курса студентам предлагается самостоятельное изучение указанной основной литературы. Систематическое изложение основной проблематики дисциплины осуществляется в ходе лекционных занятий. На семинарских занятиях происходит детальная отработка наиболее важных вопросов курса.

Подготовка устного или письменного реферата предполагает изучение нескольких источников по списку литературы и написание самостоятельной работы:

- по одной из тем программы курса (по выбору студента);
- предложенной примерной тематике письменных работ;

Порядок выполнения реферата предполагает ряд последовательных действий.

Определив номер или название темы, необходимо внимательно ознакомиться с кругом входящих в нее вопросов, а также с приведенными

методическим советами, которые помогут сориентироваться в теме, обратят внимание на наиболее важные проблемы.

Затем следует:

- прочитать и изучить соответствующие разделы рекомендованной литературы и дополнительный учебный материал по выбранной теме в Интернете.
- изучить конспекты учебных лекций;

Далее, на основе переработанного материала необходимо дать самостоятельное изложение основных вопросов темы. В случае затруднений следует обратиться к словарю важнейших терминов и понятий, дополнительной справочной литературе.

Работы, просто переписанные из учебников и методических пособий, «позаимствованные» из Интернета, не зачитываются.

Тема должна быть изложена в соответствии с планом, который выписывается на первую страницу реферата. Раскрывая тему, важно излагать материал четко и логически последовательно, не пропуская определений ключевых для данной темы понятий. Рассматривая теоретические вопросы, привлекайте доступные материалы других общественных и специальных дисциплин. Желательно использовать свой личный опыт делового общения по месту работы, в вашей организации.

Структура реферата включает несколько обязательных разделов:

- титульный лист (образец оформления титульного листа имеется на кафедре).
- оглавление – в нем отражается содержание реферата, его основные разделы с указанием страниц.
- вводная часть, в которой ставится проблема и определяется тема реферата, обосновывается ее исследовательская и практическая актуальность; оценивается степень изученности избранной темы с указанием использованной литературы;

- основная часть - это разделы реферата, в которых излагается его основное содержание в соответствии с планом. Текст основной части может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

- заключение - данный раздел реферата предлагает выводы, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими.

- список использованных источников и литературы, расположенных в алфавитном порядке. Оформление списка должно соответствовать требованиям библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ: <http://history.tversu.ru/index.php>).

Следите за правильным оформлением работы. Текст следует оформлять на компьютере в соответствии с «Правилами оформления письменных работ», подготовленными Методической комиссией исторического факультета ТвГУ, они размещены на сайте исторического факультета. Какие-либо малопонятные сокращения не допускаются. Обязательно оставляйте поля для замечаний и вопросов преподавателя. Текст должен быть разбит на абзацы, разделы, главы. В конце реферата обязательно приводится список используемой литературы, указываются соответствующие сайты Интернета

#### Критерии оценивания реферата

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, ее логичность и обоснованность;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культура письменной речи;

- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

### **Темы рефератов**

1. Законодательное и нормативно-методическое регулирование делопроизводства в сервисной деятельности.
1. Унификация и стандартизация как основные направления упорядочения и совершенствования документации в сервисной организации.
2. Организация делопроизводственного обслуживания.
3. Функции и задачи службы делопроизводства в сервисе. Организационные формы службы делопроизводства.
4. Виды бланков и способы их изготовления в сервисной организации.
5. Документ как носитель информации в сервисной деятельности.
6. Документ как средство укрепления законности и контроля в сервисной деятельности.
7. Общие требования, предъявляемые к текстам служебных документов в сервисе.
8. Организационные документы сервисной организации: краткая характеристика.
9. Информационно-справочная документация в сервисной организации: основные разновидности.

10. Понятие документооборота и основные принципы его организации на сервисных предприятиях.
11. Работа с конфиденциальными документами в сервисной организации.
12. Договор, контракт: разновидности и правила составления договоров в сервисной деятельности.
13. Служебные письма и их разновидности.
14. Документальное оформление расчетов с клиентом в сервисе.
15. Трафарет и его роль в обслуживании процесса управления сервисным предприятием.

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.**

Самостоятельная работа студентов является важным элементом процесса обучения, одним из путей повышения эффективности, активизации студентов, развития их мыслительной деятельности.

*Самостоятельная работа* предполагает изучение теории и практики и рекомендованных исследований, изучение по наиболее интересным, проблемным вопросам, а также решение тестовых и практических заданий, выполнение контрольной работы, подготовку сообщений, эссе, рефератов и т.д. Преподаватель проводит индивидуальные и групповые консультации со студентами с целью оказания им помощи в усвоении основных тем, раскрывающих компоненты компетенций, изучаемых по данной дисциплине.

*Проведение семинарских и практических занятий* предполагает активную, целенаправленную работу студентов.

*Цель семинарского занятия* - усвоение важнейших вопросов курса и выступление каждого студента на каждом семинаре. На семинаре студенты должны уметь объяснить понимание ими вопросов темы. Для этого при подготовке к семинару студент должен внимательно изучить рекомендованную литературу и методические рекомендации, подготовиться и ответить на любой вопрос темы семинара, продолжить выступление

предыдущего выступающего. Студент может пользоваться конспектом изученной литературы. Каждый студент должен по указанию преподавателя отрецензировать сообщение, сделанное предыдущим выступающим.

*Практические занятия*, проводимые в активной и интерактивной формах, позволяют вовлекать всех студентов в обсуждение того или иного вопроса, проблемы, разбор конкретной ситуации, решение практических и тестовых заданий и практикумов. Активное обучение студентов по данной дисциплине обеспечивается диалоговым взаимодействием преподавателя и студентов, предусматривает проблемную (дискуссионную) постановку вопросов с целью закрепления и углубления полученных знаний, формирования умений и практических навыков в соответствии с компонентами компетенций.

*Текущая аттестация* работы студентов осуществляется в процессе проведения семинарских и практических занятий на протяжении семестра путем оценки устных ответов, а также выполнения контрольных работ, решения тестовых, практических заданий и задач.

Если студент не выполнил ни одного задания, а также не проявил активности на занятиях, то его работа в течение семестра оценивается как неудовлетворительная. Если студент пропускает занятия по уважительной причине (по болезни, график свободного посещения), то он выполняет задания самостоятельно, во внеаудиторное время, знакомя преподавателя с полученными результатами. При этом тесты могут быть заменены разбором проблемных ситуаций по названным темам.

*Основные формы самостоятельной работы:*

- ✓ поиск необходимой литературы и электронных источников информации по изучаемой теме;
- ✓ изучение рекомендуемой литературы и лекционного материала;
- ✓ выполнение задания по теме практического и интерактивного занятия;

- ✓ написание и оформление рефератов;
- ✓ выполнение задания для самостоятельной работы по выбору;
- ✓ подготовка к практическим и интерактивным занятиям;
- ✓ подготовка к зачету.

Самостоятельная работа может выполняться обучающимся в читальном зале библиотеки, в компьютерных классах, а также в домашних условиях. Предусмотрено получение студентами профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателя.

Самостоятельная работа обучающихся подкрепляется учебно-методическим и информационным обеспечением, включающим учебники, учебно-методические пособия, конспекты лекций.

### **Требования к рейтинг-контролю**

Программа изучения дисциплины предусматривает в течение семестра два модуля.

В течение первого модуля студент может набрать 40 баллов:

#### **Первый модуль - 40 баллов:**

Он включает следующие темы:

Тема 1. Введение в курс: предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения

Тема 2. Основные понятия и определения. Классификация документов. Функции документов

Тема 3. Способы документирования и материальные носители информации

Тема 4. Государственное регулирование документационного обеспечения сервисной деятельности

Тема 5. Технологии работы с документами в организациях сферы сервиса

### **Распределение баллов:**

1. Участие в организации и проведении практического занятия -10 баллов (до 20 баллов)
2. Выполнение практических заданий – 10 баллов.
3. Контрольная работа № 1 – 10 баллов.

Контрольная работа включает теоретический материал по пройденным темам, она проводится в письменном виде. а также практические задания.

### **Образец контрольной работы № 1:**

#### **Вариант 1.**

1. Перечислите основные функции документа
1. В чем особенности пиктографического письма?
2. Какие способы классификации документов вам известны? Укажите их классификационные признаки.
3. Укажите способы государственного регулирования документационного обеспечения сервисной деятельности.
4. Какие способы документирования (запечатления информации) вам известны?
5. В чем взаимосвязь понятий «информация» и «документ»?
6. Назовите основные виды бланков, применяемых в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма?
7. Перечислите реквизиты, входящие в состав бланка для письма? Чем отличается общий бланк от бланка для письма?
8. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «наименование организации»?
9. Что входит в состав реквизита «справочные данные об организации»?

### **Оценка контрольных работ**

Контрольная работа является важным видом проверки знаний студента, сформированности компетенций, навыков практических действий. Она может состоять из нескольких вопросов и практических заданий по одной или нескольким темам. В зависимости от целей контрольной работы она может быть оценена в баллах или «зачтено» или «не зачтено».

Оценивание: за каждый верный ответ – 1 балл; ответ с незначительными недочетами, не искажающими смысл – 0,5 балла; полностью неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

**Второй модуль:** 60 баллов.

Он включает следующие темы:

Тема 6. Составление организационно-распорядительной документов организации сферы сервиса

Тема 7. Оформление кадровой документации на предприятии сферы сервиса

Тема 8. Документационное обеспечение управления предприятиями сферы сервиса

Тема 9. Оперативное и архивное хранение документов в организации

#### **Распределение баллов:**

1. Участие в организации и проведении практического занятия -10 баллов (до 20 баллов)
2. Подготовка письменного реферата – 20 баллов
- 3.Выполнение практических ситуационных заданий – до 10 баллов.
- 4.Контрольная работа № 2 – 10 баллов.

#### **Образец контрольной работы № 2:**

- 1.Зачем необходимы унифицированные формы документации?
2. Каковы порядок датирования документа и виды дат?

3. Какова структура и правила составления трудового договора?
4. Какие основные документы необходимо потребовать при оформлении сотрудника на работу?
5. Что такое испытательный срок и правила его назначения. Кто имеет право избежать его?
6. Что такое «номенклатура дел» и каково ее назначение?
7. Каковы будут сроки хранения приказов ректора ТвГУ по личному составу?
8. Какие документы кадровой службы имеют постоянные сроки хранения?
9. Укажите критерии экспертизы ценности документов при отборе их на хранение?
10. Что такое «оформление дела»?

Оценивание: за каждый верный ответ – 1 балл; ответ с незначительными недочетами, не искажающими смысл – 0,5 балла; полностью неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

### **Образцы практических ситуационных заданий (задач):**

Задание 1. Что такое «личная карточка работника» и каково ее назначение? Оформите личную карточку на работника сервисной службы, взяв свои исходные данные.

Задача 2. Каковы будут сроки хранения личного дела ректора ТвГУ ?

Задача 3. 1. Составьте папку (личное дело) на себя, включая следующие документы: заявление о приеме на работу, личный листок или анкету, автобиографию, копию об образовании, выписку из приказа о приеме на работу, внутреннюю опись.

### **Задания на проверку умений**

**Задание 1.** Сделайте записи в трудовой книжке о приеме Вас на работу официантом в ресторан «Старый Баку» согласно приказа № 232 от 12.10.17, а также Вашего перевода на должность администратора в том же

ресторане с 20.10.17 г. приказ № 229 от 21.10.17 г. И увольнение по собственному желанию согласно статьи 32 КЗОТ с 30.10.17 год.

**Задание 2.** Составьте резюме на себя с обязательным условием, что вы закончили бакалавриат направления «Сервис» ТвГУ, желаете получить работу администратора в одной из компаний города, а также желаете продолжить свое обучение в магистратур.

**Задание 3.** Оформите заявление Ивановой Натальи Петровны, работающей в ООО «Астра», о предоставлении учебного отпуска с 02 июня 2016 г. по 30 июня 2016г. Иванова Н.П. является студенткой ТвГУ. Недостающие реквизиты оформите самостоятельно.

**Задание 4.** Оформите реквизит «Адресат» в письме типового содержания, рассылаемом Правительством г.Твери по списку всем вузам города города (хотя бы - Тверскому государственному университету).

**Задание 5.** Составьте письмо-отказ деканата исторического факультета ТвГУ на просьбу администрации г.Твери о проведении мероприятия в актовом зале корпуса № 1 ТвГУ.

**Задание 6.** Составьте приказ о форме одежды сотрудников турагентства «Африка». В констатирующей части укажите, что в последнее время манера одеваться в организации ухудшилась: были замечены одетые небрежно сотрудники-мужчины и сотрудницы в слишком откровенных туалетах. Для поддержания имиджа организации в распорядительной части установите для сотрудников, работающих с клиентами, форму одежды: для мужчин – классический костюм (зимой – темных тонов, летом – светлых) с однотонной сорочкой и неярким галстуком; для женщин – костюм (с юбкой) или платье классического или спортивного стиля и туфли на каблуках высотой 5-6 см. Запретите сотрудникам появляться на работе в джинсах. Контроль за

исполнением приказа следует возложить на заместителя генерального директора по кадрам и др.

**Задание 7.** Подготовьте проект приказа директора турфирмы «Сказка» о премировании работников секретариата за подготовку экспозиции для участия в выставке туристических путевок. Премия выдается из фонда материального поощрения в размере 60% ежемесячного должностного оклада. Другие данные в тексте и реквизиты укажите самостоятельно.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какое из определений документа вы считаете наиболее полным и почему?
1. Что понимается под объектом документооборота? Что входит в понятие документооборота?
2. Документооборот. Определение, характеристика основных документопотоков. Правила организации документооборота учреждения.
3. Особенности документооборота современных учреждений.
4. Правила приема и обработки поступающей корреспонденции, их влияние на организацию движения документов. Направление документов на исполнение.
5. Основные направления совершенствования документооборота.
6. Задачи регистрации документов, ее организация. Формы регистрации документов.
7. Что понимается под экспертизой ценности документов?
8. Каковы основные критерии оценки документов?
9. Кто проводит экспертизу ценности документов?
10. Что входит в задачи и функции экспертных комиссий?
11. Каков порядок проведения экспертизы ценности документов?

12. Как оформляется акт на уничтожение документов? Что входит в комплекс работ по оформлению дел?
13. Как оформляются акт на уничтожение документов? Что входит в комплекс работ по оформлению дел?
14. Как оформляются дела временного срока хранения?
15. Как оформляются дела постоянного и долговременного сроков хранения?
16. Как оформляется лист-заверитель дела?
17. Как оформляется обложка дела?
18. Каков порядок составления и оформления описей дел?
19. Каков порядок передачи дел в архив?
20. Что понимается под хранением документов в электронной форме?
21. Каков порядок организации хранения и доступа к документам в электронной форме? Как обеспечивается сохранность документов в электронной форме?
22. В чем преимущества электронного архива?
23. Что такое номенклатура дел? Для чего используется номенклатура дел? Каковы общие требования к номенклатуре дел?
24. Назовите виды распорядительных документов и укажите особенности их составления и оформления?
25. В чем особенности составления и оформления протокола?
26. В чем особенности составления и оформления акта?
27. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению докладных записок?

## **VII. Материально-техническое обеспечение**

<b>Наименование специальных помещений</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>учебная аудитория для занятий семинарского типа 213 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p>	<p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,</p> <p>учебная аудитория для занятий семинарского типа 204 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31);</p>	<p>Парты, стулья, доска, интерактивная доска, компьютер, проектор</p>	<p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>

<p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория,</p> <p>компьютерный класс:</p> <p>лаборатория по бронированию и резервированию,</p> <p>аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p>	<p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Яндекс Браузер – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>Многофункциональный редактор ONLYOFFICE</p> <p>ОС Linux Ubuntu</p>
---	--	---

### VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей	Описание внесенных	Реквизиты документа,
-------	----------------------------	--------------------	----------------------

	программы дисциплины	изменений	утвердившего изменения
1.			
2.			
3.			