Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 3ac043361902970c9a538ca69a96ec6362b22b98
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 13 ноября 2025 г. по 6 февраля 2027 г.
Дата и время: 18-05-2026 11:50:20 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– усвоение теоретических знаний в области нормативно-правовой базы документационного обеспечения управления и организации работ по делопроизводству, овладение приемами современного делопроизводства, а также формирование необходимых компетенций.

Задачами учебной дисциплины являются:

– усвоение основных понятий в области документационного обеспечения управлением (ДОУ);
– изучение видов официальных документов и требований к их составлению и оформлению;
– определение способов документирования и систем документации;
– изучение специфики делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Защита дипломного проекта (работы);
– Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
– Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Учебная практика;

– Учебная практика;
– Учебная практика.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

– ПК 1.2.: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 02. ОК 03. ОК 05. ОК 09. ПК 1.2.	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	основы делопроизводства	организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а

также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***2 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***76***	*76*
Лекции, *академ. час.*	***20***	*20*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***40***	*40*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***16***	*16*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов (Основные этапы развития делопроизводства в России. Нормативно-правовая база документационного обеспечения управления в России. Общие правила оформления документов, реквизиты. Современный инструментарий для сбора и анализа данных);

Раздел 2 Оформление управленческой документации (Оформление организационно-распорядительных документов);

Раздел 3 Организация документооборота, систематизация и хранение документов (Основы организации документооборота, систематизация и хранение документов. Системы управления документооборотом, справочно-правовые информационные системы. Особенности работы в системе электронного документооборота);

Раздел 4 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги (Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов	8	
Раздел 2.	Оформление управленческой документации	4	
Раздел 3.	Организация документооборота, систематизация и хранение документов	4	
Раздел 4.	Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	4	
Итого:		**20**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Оформление деловых документов	8	
Раздел 2.	Оформление управленческой документации	16	
Раздел 3.	Организация	8	

	документооборота		
Раздел 4.	Организация расчетов с клиентами	8	
Итого:		**40**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 4.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию.	4	
Итого:		**16**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 4.	ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии
Зачет.	ОК 02.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. – URL: https://urait.ru/bcode/585550 (дата обращения: 12.05.2026);

2 Доронина, Л. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 270 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16017-8. – URL: https://urait.ru/bcode/585601 (дата обращения: 12.05.2026);

3 Шувалова, Н. Н. Документационное обеспечение управления : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н.

Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20349-3. – URL: https://urait.ru/bcode/583834 (дата обращения: 12.05.2026).

б) дополнительная литература:

1 Грозова, О. С. Делопроизводство : учебник для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. – URL: https://urait.ru/bcode/563440 (дата обращения: 12.05.2026);

2 Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 205 с. — (Профессиональное образование). – URL: https://urait.ru/bcode/586357 (дата обращения: 12.05.2026);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис;
– Система электронного документооборота Дело (версия для учебных заведений);
– Электронный периодический справочник Система ГАРАНТ.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает кабинет "Менеджмента и управления персоналом" для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

- Касацкая Анна Андреевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Выберите один правильный ответ.

1 Копия части документа, которая заверена в определенном порядке,

а) выписка;

б) электронная копия;

в) дубликат.

2Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

а) надписью «проект» в верхнем поле справа;

б) проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;

в) проект оформляется на специальном бланке.

3 Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

а) исходящими документами;

б) входящими документами;

в) перепиской.

4 Когда документ является исполненным?

а) когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;

б) как только документу присвоен регистрационный номер;

в) когда документ получен конечным адресатом.

5 Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

а) регистрационным номером документа;

б) грифом;

в) датой документа.

6 Носителем информации является:

а) материальный объект, который нужен для фиксации, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации;

б) создатель документа;

в) структурное подразделение, выполняющее функции по ведению документооборота.

7 Свойство документа подтверждать деловую деятельность либо событие личного характера – это:

а) юридическая значимость документа;

б) юридическая сила документа;

в) аутентичность.

8 Предварительный текст документа, который лично готовит исполнитель или соисполнитель документа, это:

а) проект документа;

б) экземпляр документа;

в) копия документа.

9 К группе входящих документов можно отнести:

а) деловые письма;

б) организационные документы;

в) приказы организациию

10 Для изготовления документов применяется бумага установленных форматов. Наиболее распространенными являются форматы:

а) А3;

б) А4;

в) А5.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Назовите основные реквизиты документов.

2 Охарактеризуйте расположение основных реквизитов документа.

3 Каким нормативным документом регулируется правильность оформления документов?

4 Чем обоснована необходимость применения единой системы оформления документов?

5 Какие реквизиты обеспечивают юридическую силу документа?

6 Каким образом и кем проводится утверждение документов?

7 Для чего проводится процедура согласования документа?

8 В чем заключаются требования к унификации документов?

Раздел 2. Оформление управленческой документации

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Как классифицируются документы управленческой деятельности?

2 Перечислите основные организационные документы предприятия.

3 Укажите особенности составления и оформления организационных документов.

4 Охарактеризуйте каждый из организационных документов.

5 Что понимается под структурой организации?

6 Какие требования предъявляются к составлению и оформлению устава? Проставляется ли гриф утверждения на уставе организации?

7 Что такое штатное расписание организации?

8 Что представляют собой должностные инструкции? Чем обоснована необходимость составления данного документа?

9 Каково назначение распорядительной документации?

10 Назовите виды распорядительных документов.

11 Охарактеризуйте назначение приказа.

12 Назовите основные реквизиты приказа.

13 С какой целью составляется выписка из приказа?

14 Назовите основные реквизиты выписки из приказа.

15 Кем и с какой целью издается постановление?

16 Назовите необходимые реквизиты постановления.

17 Назовите основные реквизиты указания.

18 Назовите основные реквизиты решения и распоряжения.

19 Назовите основные информационно-справочные документы.

20 Какова цель составления актов?

21 Для чего служит докладная записка?

22 Что представляет собой протокол?

23Для чего составляется протокол?

24 Каково назначение выписки из протокола?

25 Охарактеризуйте порядок составления и подписания протокола.

26 С какой целью составляется объяснительная записка?

27 Какова цель составления справки по производственным вопросам?

Раздел 3. Организация документооборота, систематизация и хранение документов

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Охарактеризуйте основные этапы обработки поступивших документов.

2 Каким образом и кем ведется подготовка отправляемых документов?

3 Охарактеризуйте основные этапы исходящих и внутренних документов.

4 Для чего необходима регистрация документов? Каким образом она происходит?

5 Какие документы относятся к внешним? Приведите примеры.

6 Что вписывается в регистрационную форму из входящего документа в процессе регистрации.

7 Опишите процесс хранения внешних документов организации.

8 Кто ведет журнал регистрации входящей и исходящей документации?

9 Какое место занимает контроль за исполнением документов в управленческой деятельности?

10 Что такое сроковый контроль?

11 Какие процедуры составляют технологию ведения срокового контроля?

12 Что понимают под текущим контролем?

13 Что такое предупредительный контроль?

14 Какие формы контроля за сроками исполнения документов применяются в делопроизводстве?

15 Что понимается под экспертизой ценности документов?

16 Кто проводит экспертизу ценности документов?

17 Как определяются сроки хранения дел?

18 Для чего используется номенклатура дел?

Раздел 4. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Охарактеризуйте факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

2 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.

3 Понятие обслуживания клиентов.

4 Охарактеризуйте основные стандарты обслуживания клиентов.

5 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

6 Пути оптимизации цены.

7 Опишите процесс обслуживания и расчета клиентов.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО СибГИУ.

Перечень вопросов для тестирования:

Раздел 1. Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов.

1 Официальный документ – это:

а) любая информация, внесенная в базу данных;

б) любой бумажный документ;

в) информация, зафиксированная на каком-либо носителе, пригодном для достаточно долговременного хранения, и оформленная подействующим законодательным правилам.

2 Бланк документа – это:

а) лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации — авторе документа;

б) лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную и переменную информацию об организации;

в) государственная бумага, обязательная для применения в организации.

3 Установите соответствие:

Задачи, решаемые в делопроизводстве	Состав
А. Документирование	1. обеспечение движения, контроля исполнения, хранения и использования документов.
Б. Организация работы с документами в процессе осуществления управления	2. группировка дел по признакам их содержания или (в некоторых случаях) формата и носителя.
В. Систематизация архива документов	3. составление, оформление, согласование и изготовление документов.

4 Что представляет собой заявление в документообороте организации?

а) документ, который адресован должностному лицу и содержит какую-либо просьбу работника;

б) документ с предложением назначить, переместить или поощрить работника;

в) документ, объясняющий причины случившегося, который составляет работник на имя руководителя.

5 Установите последовательность этапов развития делопроизводства. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 125634

1)Приказное делопроизводство;

2)Делопроизводство Древней Руси;

3)Министерское делопроизводство;

4)Коллежское делопроизводство;

5)Советское делопроизводство.

6 Предварительный текст документа, который лично готовит исполнитель или соисполнитель документа, это:

а) проект документа;

б) экземпляр документа;

в) копия документа.

7 Установите соответствие:

Языковая формула	Тип письма

А. Просим сообщить дату приезда делегации от Вашей фирмы	1. предложение.
Б. Мы уверены, что Вас заинтересует высокое качество нашей продукции	2. отказ.
В. В связи с приближением сроков поставки, напоминаем Вам, что	3. сопроводительное письмо.
Г. Нам будет приятно видеть Вас на юбилее нашей фирмы, который состоится	4. просьба.
Д. К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение	5. напоминание.
Е. Представляю на утверждение проект плана	6. приглашение.

8 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Деловая_____ – последовательность определенных операций (работ, заданий), совершаемых сотрудниками организации для решения какой-либо задачи или цели в рамках деятельности предприятия или организации.

9 Установите соответствие:

Термин	Значение
А. Реквизит	1. совокупность реквизитов, определенным образом расположенных в документе.
Б. Формуляр	2. отдельный элемент документа, имеющий определенное место, состав и форматирование.
В. Шаблон	3. стандартная структура, каждый элемент которой имеет свойственное ему форматирование, который можно использовать постоянно, внося лишь некоторые изменения.

10 Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

а) исходящими документами;

б) входящими документами;

в) перепиской.

11 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это деятельность по документированию, документообороту, оперативному хранению и использованию документов.

12 Цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, включающий порядковый номер, дополняемый по желанию индексами согласно используемым классификаторам, называется:

а) регистрационным номером документа;

б) грифом;

в)датой документа.

13 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже):

Составленный и согласованный текст документа должен быть оформлен по установленным требованиям, главным из которых является наличие в документе юридической силы. Юридическую силу документу придают отдельные надписи, называемые _____ документа.

Раздел 2. Оформление управленческой документации

1 Впишите пропущенное слово (прилагательное в родительном падеже):

При использовании на предприятии_____ документооборота применение документов осуществляется в электронном виде без заполнения бумажных носителей. Передача данных осуществляется через особое программное обеспечение, а все образцы и формуляры заполняются на компьютере.

2 Документ, дающий право на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, называется:

а) купоном;

б) талоном;

в) ваучером;

г) путевкой.

3 Реализация туристского продукта осуществляется на основании:

а) путевки;

б) заявки;

в) договора;

г)квитанции об оплате.

4 Установите соответствие:

Вид обращения	Содержание
А. Заявление	1. рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.
Б. Предложение	2. просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод иди законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
В. Жалоба	3. просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

5 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в дательном падеже): Аннуляция бронирования, сделанная турагентом, должна быть произведена в _____ форме.

6 Туристская путевка – это:

а) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания;

б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой;

в) документ, подтверждающий факт оплаты услуг;

г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта.

7 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это _____.

8 Ответьте на вопрос (с заглавной буквы словосочетание из двух слов):

Как называется документ, в котором определяются функции, права и обязанности сотрудника предприятия?

9 Полное и конкретное описание проданного турпродукта приводится:

а) в договоре о туристском обслуживании;

б) в путевке по форме «ТУР-1»;

в) в каталоге турфирмы;

г) в ваучере туриста.

10 Установите соответствие:

Вид документа	Описание
А. Приказ	1. документ, который нужен для оперативного решения рабочих вопросов внутри компании.
Б. Акт	2. вид акта управления, волевое властное официальное распоряжение руководителя, командира или начальника, отданное в пределах его должностных полномочий и обязательное для исполнения подчинѐнными.
В. Служебная записка	3. документ, составленный несколькими лицами (лицом) или комиссией и подтверждающий установленные факты или события.
Г. Заявление	4. документ, в котором содержится предложение или просьба.

11 Установите соответствие:

Часть документа	Характеристика
А. Заголовочная часть	1. главная часть документа, раскрывающая его смысл и назначение.
Б. Содержательная часть	2. совокупность реквизитов, подтверждающих подлинность документа и достоверность содержащихся в нем сведений.
В. Оформляющая часть	3. начало документа, где содержатся сведения об организации (авторе документа) и первичные данные о самом документе.

12 Установить последовательность выстраивания на документе реквизита его согласования и подписания несколькими должностными

лицами. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1)заместитель начальника юридического отдела по работе с гражданско-правовыми спорами;

2)юрисконсульт 1-го класса;

3)помощник юриста;

4)начальник юридического отдела по работе с гражданско-правовыми спорами.

13 Устраните стилистические ошибки в предложении: Старший менеджер отметил о важности поставленного вопроса.

а) Старший менеджер сказал о важности поставленного вопроса;

б) Старший менеджер отметил об важности поставленного вопроса;

в) Старший менеджер отметил важность поставленного вопроса;

г) Старший менеджер сказал об важности поставленного вопроса. Правильный ответ: 3

Раздел 3. Организация документооборота, систематизация и хранение документов

1 Установите соответствие:

Термин	Определение
А. Документооборот	1. сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных.
Б. Аутентификация	2. движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.
В. Документопоток	3. способность подтвердить личность пользователя.
Г. Регистрация	4. запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

2 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ -это совокупность документов (документ), помещенных под одну обложку и относящихся к определенному вопросу деятельности организации.

3 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Деятельность по подтверждению соответствия качества обслуживания в гостиницах установленным требованиям определяется как _____ гостиниц.

4 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ документов — фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем индекса с

последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных формах.

5 Вставьте пропущенное слово (существительное в творительном падеже):

Под _____документов понимается соблюдение установленных требований в ходе их составления, подготовки, перепечатки, согласования, удостоверения, пересылки в управленческих аппаратах учреждений.

6 Укажите верную последовательность этапов контроля по исполнению документов. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 125634

1)постановка документов на контроль;

2)учет и обобщение результатов контроля;

3)проверка доведения до исполнителя;

4)предварительная проверка хода исполнения

7 Чем внешне отличается проект документа от его окончательного варианта?

а) надписью «проект» в верхнем поле справа;

б) проект не обязательно оформлять в такой же форме, как будущий документ, достаточно самого текста;

в)проект оформляется на специальном бланке.

8 Как регистрируют при перемещении зарегистрированного документа внутри предприятия?

а) регистрируют повторно под тем же номером;

б) не регистрируют повторно;

в) регистрируют с присвоением нового номера и символа подразделения;

г) регистрируют под тем же номером, но с новой датой.

9 Установите верную последовательность работы с исходящими документами. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 125896

1)составление проекта исходящего документа;

2)проверка правильности оформления;

3)регистрация;

4)подписание;

5)согласование документа;

6)отправка документов.

10 Расположите этапы обработки и движения документов в технологической цепочке в правильной последовательности. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1)регистрация документов;

2)предварительное рассмотрение и распределение документов;

3)исполнение документов и отправка;

4)прием и первичная обработка документов;

5)контроль за исполнением.

11 Установите последовательность действий при работе с POS терминалом при оплате клиентом услуг. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1)выбрать из списка доступных операций "Оплата покупки";

2)дать клиенту клавиатуру для ввода ПИН-кода;

3)провести магнитной полосой через считыватель терминала или вставить ее чипом вверх в специальное гнездо терминала;

4)печатание чеков;

5)ввести сумму покупки.

12 Вставьте пропущенные слова (прилагательные в именительном падеже):

Вся документация учреждения делится на три документопотока: входящие документы, _____ документы и внутренние документы.

13 Установите соответствие:

Реквизит документа	Описание
А. Подпись	1. свидетельствует о согласии или несогласии должностного лица (работника) с содержанием проекта документа.
Б. Виза	2. составляется на русском языке как государственном языке РФ; может содержать разделы, подразделы, пункты, подпункты, нумеруемые арабскими цифрами.
В. Текст	3. включает: наименование должности лица, подписывающего документ, его собственноручную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия).

14 Когда документ является исполненным?

а) когда рассматриваемый в документе вопрос разрешен полностью и переписка по нему завершена;

б) как только документу присвоен регистрационный номер;

в) когда документ получен конечным адресатом.

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Раздел 1. Введение в делопроизводство. Общие правила оформления документов

1 Проанализировать предложенные способы оформления реквизитов и найти несоответствия требованиям к оформлению реквизитов: ООО «ФЕЛИКС» Общество с ограниченной ответственностью «Феликс»

2 Проанализировать предложенные способы оформления реквизитов и найти несоответствия требованиям к оформлению реквизитов: Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Томский политехникум»

Вышестоящая организация Комитет социальной защиты населения Томска.

3 Проанализировать предложенные способы оформления реквизитов и найти несоответствия требованиям к оформлению реквизитов: 127572, Новокузнецк, ул. Кирова, д.42, тел. 261-03-77, факс.261-03-49.

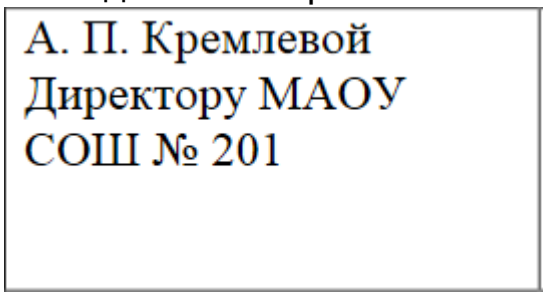
4 Директор организации поручил начальнику отдела документационного обеспечения и юристу разработать индивидуальные стандарты делопроизводства для данного юридического лица. При этом он указал, что действующие ГОСТ имеют только рекомендательный характер и не обязательны к применению субъектами малого и среднего предпринимательства. Оцените обоснованность высказывания директора в отношении ГОСТ. Вправе ли организация разрабатывать индивидуальные стандарты ведения делопроизводства.

5 Секретарь директора юридической фирмы предложила распечатывать ответы письменных консультаций на бумаге любого формата, в том числе А3, А6, обосновав свою инициативой со ссылкой на ГОСТ Р 7.0.97-2016. Оцените с точки зрения российского законодательства и правил делопроизводства предложение секретаря директора юридической фирмы.

6 В коммерческой организации с целью экономии финансовых средств в период пандемии коронавируса директор фирмы предложил упразднить службу ДОУ, оставив в штате только одного секретаря. При этом директор указал, что внедрение документооборота, правил делопроизводства, системы управления документами не являются обязательными мероприятиями для субъектов предпринимательства.

Оцените эффективность решения, принятого директором. Определите, в каких юридических лицах, органах власти в обязательном порядке должны быть созданы службы ДОУ и реализованы требования к организации делопроизводства.

7 Найдите и исправьте ошибки в оформлении реквизитов



8 Найдите и исправьте ошибки в оформлении реквизитов

ОАО «Крестраж»
Генеральному директо-
ру ОАО «Крестраж»
Принцеву Г. В.

9 Найдите и исправьте ошибки в оформлении реквизитов.

Сидоровой М. Б.
620100, Екатеринбург,
Ул. Восточная, 256,
кв. 5

Раздел 2. Оформление управленческой документации

1 Составьте схему очередности внутреннего согласования проекта документа. Устно определите цели согласования проекта документа и варианты оформления и учета замечаний в ходе согласования.

2 Устно объясните различия между двумя формами локальных нормативных актов – приказом и распоряжением.

3 Оформите приказ по основной деятельности. Реквизиты организации и подписывающих лиц – произвольные, на выбор обучающегося.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 1244 «Об антитеррористической защищенности объектов (территорий)» составить приказ.

В распорядительной части выделить пункты:

об утверждении соответствующего плана мероприятия;

о назначении ответственного за выполнение плана;

о назначении ответственного за финансирование;

о контроле за исполнением приказа.

Каждый пункт рассмотреть по схеме «Кому?», «Что нужно сделать?», «До какого срока?».

Проставить визу главного бухгалтера.

Раздел 3. Организация документооборота, систематизация и хранение документов

1 Как должен поступить секретарь (делопроизводитель), если с почтой получен конверты, имеющий отметку «Лично» («Private»)?

2 Как должен поступить секретарь (делопроизводитель), если с почтой получен конверты, имеющий грифы ограничения доступа к документам, содержащим сведения конфиденциального характера?

3 Секретарь получил почту и зарегистрировал входящий документ, который предназначался службе сбыта. Сотрудник службы сбыта,получив документ, зарегистрировал его в локальном журнале. Есть ли ошибка в данной ситуации, поясните.

4 Исполнитель направил документ на согласование одновременно специалисту и руководителю отдела. Есть ли ошибка в данной ситуации, поясните.

5 Проект документа был согласован с замечаниями, на основании которых были внесены исправления. Требует ли данный проект повторного согласования? Поясните.

6 В каком случае документ требует доработки, переоформления и повторного согласования?

7 Срок ответа по запросу составляет тридцать дней. По истечении трех полных недель сотрудник понял, что в срок подготовить ответ не сможет. Имеет ли он право продлить срок исполнения документа? Поясните.

8 Срок ответа по запросу составляет тридцать дней. Сотрудник сделал необходимые запросы, срок получения ответа на которые составляет также тридцать дней. Поэтому сотрудник понял, что в срок подготовить ответ не сможет. Имеет ли он право продлить срок исполнения документа?

9 Разработав бланки юридической фирмы, секретарь представил их на утверждение директору компании. Руководитель проанализировал представленный материал, положительно оценил и утвердил кивком головы. Каким образом вводят в действие бланки организаций? Достаточно ли устного согласования их с руководителем?

10 Делопроизводитель при оформлении томов дел по итогам года и передачи в архив сшил материалы дела примерно по 270-300 листов в каждый том. При этом он вложил в дело и прошил документы с прозрачной обложкой. Как Вы думаете, нарушил ли делопроизводитель правила оформления дел? Вправе ли представитель архива в данной ситуации вернуть дело обратно для устранения замечаний?

Раздел 4. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

1 В ходе личного приема руководитель организации принимал обращения в письменной форме. Но в связи с отсутствием у него журнала входящей документации на копии обращений руководитель ставил дату принятия и свою подпись. Как Вы думаете, такой прием документации является надлежащим способом приема входящей документации? В рассматриваемой ситуации считается ли что, обращение поступило для рассмотрения?

2 Групповая работа: Изучите Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и укажите, на основании

каких документов осуществляется предоставление гостиничных услуг.Побеждает группа, назвавшая большее количество документов.

3 При покупке тура на Кипр (или в любую страну с безвизовым въездом) туристу обязательно должен выдаваться ваучер. Объясните, почему в данном случае выписка ваучера обязательна.

4 Во время покупки клиентом туристической путевки, выяснилось, что срок действия загранпаспорта у клиента закончился. Туристская фирма берет на себя функцию оформления загранпаспорта.

Правомочно ли это. Обоснуйте свое мнение.

5 У туриста во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден. Какие действия должны быть предприняты туристом?

6 Дайте разъяснение по вопросу: может ли гражданин России иметь более одного загранпаспорта?

7 Укажите соответствие между понятием и определением:

Понятие	Определение
А. Ваучер-каталог	1.программно-аппаратный комплекс кассира (дисплей, POS-клавиатура, считыватель карт, печатающее устройство, фискальная часть, программное обеспечение) для осуществления приема платежей от клиентов
Б Специальный сканер	2.аппарат для фиксации дальних телефонных разговоров (в целях предъявления клиенту дополнительного счета за услугу). Обычно прибор рассчитан только на прием и не имеет клавиатуры набора номера
В. Телетайпрайтер	3. оборудование для хранения счетов клиентов в цифровом порядке
Г. POS-терминал	4.аппарат для считывания информации с кредитной карты владельца, авторизует ее путем передачи данных в пункт авторизации кредитных карт и распечатывает на ваучере номер кредитной карты дату и имя владельца

4 Оценивание обучающегося на зачете

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре, предусмотренных фондом оценочных средств по дисциплине.