

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра географии

«Утверждаю»
Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«29» июня 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.03 «Документационное обеспечение туризма»

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль): Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг

Форма обучения – заочная

Курс – 3

Семестр – 6

Всего зачётных единиц – 4, часов – 144

Форма отчётности: зачёт – 6 семестр

Программу разработали
кандидат географических наук, доцент Карavaев П.Л.,
ассистент Осадчая С.В.

Одобрена на заседании кафедры географии
«22» июня 2022 г. Протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ Г.Ф. Ермошкина

Смоленск
2022

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.03 «Документационное обеспечение туризма» относится к вариативным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

В процессе изучения «Документационного обеспечения туризма» формируется представление об организации системы документационного обеспечения управления в туризме; приобретаются знания, необходимые для правильного составления и оформления документов, возникающих в процессе принятия и реализации управленческих решений; осваиваются общепринятые в предпринимательстве лексика и стиль деловой и коммерческой корреспонденции; обеспечивается подготовка к работе с документационным обеспечением управления; развиваются практические навыки по составлению и оформлению служебных и личных документов в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения дисциплине

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

Компетенция	Индикаторы достижения <i>(в соответствии с разделом 7 общей характеристики ОП ВО)</i>
ПК-2 - способен разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию.	Знать: Федеральные законы и государственные стандарты, регулирующие функционирование сферы туризма, деятельность предприятий туристской индустрии, их документооборот.
	Уметь: использовать общеправовые знания в профессиональной деятельности, связанной с документооборотом в сфере туризма, на туристском предприятии; пользоваться компьютерной справочно-правовой системой «КонсультантПлюс»; пользоваться справочно-правовой системой по законодательству Российской Федерации «Гарант»; разрабатывать основные виды управленческих документов; составлять личные деловые документы.
	Владеть: навыками использования общеправовых знаний в профессиональной деятельности; навыками поиска необходимой информации в справочно-правовых системах «КонсультантПлюс» и «Гарант»; навыками составления основных управленческих документов; навыками составления основных туристских документов.

3. Содержание дисциплины

Введение. История развития системы государственного делопроизводства. Цель и задачи курса Документационное обеспечение в туризме. Структура курса и его особенности. Основная литература и темы для самостоятельного изучения. История развития системы государственного делопроизводства. Законодательные акты. Нормативные документы. Государственные и отраслевые стандарты на унифицированные системы документации.

Государственная система документационного обеспечения управления. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-

распорядительной документации. Область применения. Виды документов и их классификация. Правила оформления управленческих документов.

Возникновение документа, его назначение. Расширение понятия документ с развитием науки и техники. Изменение понятия документ в условиях автоматизации управления. Электронный документ. Определение документа в государственных стандартах.

Свойства и функции документа. Информационная природа документа. Понятие оригинала. Подписи. Печати. Понятие подлинник. Основные признаки подлинника.

Составление документа. Утверждение документов. Порядок согласования. Состав грифа согласования, его оформление, место в формуляре документа.

Состав реквизитов. Оформление реквизита код и наименование организации. Реквизит местонахождение организации-создателя документа. Запись кода и название формы документа. Понятие текст документа при различных способах документирования. Содержание простых и сложных документов.

Порядок изложения текста документа. Логическая структура текста. Взаимосвязь содержания и формы документа. Формализация текстов документов. Анкета, таблица. Элементы текста. Понятие заголовков документа. Приложения к тексту и порядок их оформления.

Документирование организационно-распорядительной деятельности. Организационная документация (устав, положение, инструкция) в туристской деятельности. Сущность, структура и содержание, порядок издания, ответственные исполнители. Распорядительные документы (решение, распоряжение, указание, приказ). Правила составления и оформления организационно-распорядительной документации. Организация составления инициативных и ответных документов. Использование унифицированных систем организационно-распорядительной документации. Составление документов с использованием компьютерной техники. Перспективы развития информационной безбумажной технологии.

Оформление документов по личному составу. Документирование процесса движения кадров. Приказы по личному составу, заявления, характеристики, трудовые книжки, автобиография. Требования к контракту (договору) о найме работника. Трудовые контракты (трудовые соглашения) с особыми условиями. Примерные формы трудового договора (контракта).

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

Документооборот предприятий сферы туризма и гостеприимства. Особенности документооборота в туризме. Необходимый и достаточный уровень объемов документации в сфере управления. Факторы, определяющие необходимый комплекс документов. Прием, прохождение и порядок исполнения поступающих документов. Предварительное рассмотрение документов. Рассмотрение документов руководством учреждения и направление на исполнение. Доставка документов исполнителям, порядок их приема и передачи. Организация работы исполнителя с документами. Этапы исполнения. Порядок обработки отправляемых документов. Правила организации движения внутренних документов.

Роль документационного обеспечения в регулировании обязательственных отношений между субъектами предпринимательской деятельности в туризме, а также между туристом и туристической фирмой.

Совершенствование управления предприятиями туристской индустрии, роль документационного обеспечения в данном процессе.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Введение	22	2	–	20
2	Государственная система документационного обеспечения управления	22	–	–	22
3	Свойства и функции документа	22	–	–	22
4	Документирование организационных и организационно-распорядительной деятельности	24	–	2	22
5	Оформление договорных документов в туризме	24	2	2	20
6	Документооборот предприятий сферы туризма и гостеприимства	26	–	4	22
	Подготовка к зачету	4	–	–	4
ИТОГО		144	4	8	132

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Лекция 1. Введение.

Организационная документация (устав, положение, инструкция) в туристской деятельности. Сущность, структура и содержание, порядок издания, ответственные исполнители. Распорядительные документы (решение, распоряжение, указание, приказ). Правила составления и оформления организационно-распорядительной документации. Организация составления инициативных и ответных документов. Использование унифицированных систем организационно-распорядительной документации.

Лекция 2. Оформление договорных документов в туризме.

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

Специфика международного туристского контрактного права. Документы от туриста на получение виз и разрешений. Туристская путевка. Доверенность на детей.

Практические занятия

Практическое занятие 1.

Тема: Документирование организационно-распорядительной деятельности:
виды деловых писем

Задачи: 1. Изучить понятия «деловое письмо», «письмо-запрос», «письмо-благодарность» и «гарантийное письмо».

2. Отработать навыки составления деловых писем.

Задание 1. Основываясь на знаниях о специфике деловых писем, которые Вы получили из данной темы, составьте проекты:

- 1) письмо-запрос (направить на имя соседа по парте);
- 2) письмо-ответ (подготовить ответ на запрос);
- 3) письмо-благодарность (оформляет сидящий справа, соседу по парте, что слева);
письмо-приглашение (оформляет сидящий слева, соседу по парте, что справа);
- 4) гарантийное письмо (оформляет только студент, имеющий академическую задолженность, пишет на имя декана). [Фф6]

Практическое занятие 2.

Тема: Составление и оформление организационных документов в туризме

- Задачи:* 1. Изучить принципы составления и оформления организационных документов
2. Отработать навыки составления и оформления организационных документов.

Задание 1. Моделируется ситуация создания виртуальной организации (некоммерческую или коммерческую организации), необходимо определить род занятий, наименование организации (полное, сокращенное), разработать эмблему, определиться с организационной структурой предприятия, ведением и оформлением необходимых конкретных видов документов.

В организационную структуру включаются: административно-управленческий аппарат (руководитель), канцелярия (секретарь, специалист по делопроизводству), отдел кадров и юридическая служба (представить как одно подразделение), три структурных подразделения (например: отдел маркетинга и PR, отдел продаж, отдел по работе с клиентами, финансово-экономический отдел др.)

Задание 2. Составьте проекты организационно-распорядительных документов, регламентирующие деятельность вашего предприятия.

Устав

Учредительный договор

Положение о структурном подразделении

Инструкция по делопроизводству

Должностная инструкция (на каждого сотрудника)

Приказ об утверждении: оргструктуры предприятия, должностных инструкциях, о принятии на работу

Распоряжение о введении и использовании в работе инструкции по делопроизводству, о назначении ответственных в структурных подразделениях по технике пожарной безопасности, об организации какого-либо мероприятия.

Практическое занятие 3.

Тема: Документооборот предприятий сферы туризма и гостеприимства: составление и оформление информационно-справочных документов

Задачи: 1. Изучить принципы составления и оформления информационно-справочных документов

2. Отработать навыки составления и оформления информационно-справочных документов.

Задание 1. В созданной виртуальной организации сформируйте проекты и проведите процедуру согласования информационно-справочных документов. Проиграйте типовые управленческие действия при оформлении.

Служебная записка от генерального директора на имя преподавателя Г.Л.И. по возложению обязанностей при формировании пакета документов (ОРД, ИСД).

Докладная записка об организации какого-либо мероприятия, согласно изданному распоряжению.

Докладная записка о нарушении трудового договора на Ф.И.О. как отсутствующих на рабочих местах (в нашем случае, обозначаем отсутствующих на практическом занятии Ф1, Ф2, Ф3) . Распределяем на трёх сотрудников по датам.

Объяснительная записка, оформляют те, на кого написана докладная.

Акт об отсутствии на рабочем месте. С указанием, ФИО отсутствующих по датам и их вклад в формирование документов (оформляют все, кто присутствует с наложением подписей)

Акт о приеме-передаче инструкции по делопроизводству. Указываем степень оформления, наличие образцов бланков письма, общего бланка с продольным и угловым расположениями, оформления титульного листа организационных документов (устав, положение), наличие листа ознакомления с указанием ответственного за доведение инструкции до сотрудников и его отношение к проделанной работе. Укажите Ваши рекомендации и предложения.

Оформить протокол общего собрания коллектива. На повестку дня вынести: утверждение и принятие устава, о нарушении трудовой дисциплины (по акту и докладной)

Подготовить справку об итогах работы рабочей группы в созданной виртуальной организации по формированию пакета документов, с указанием выплаты премиальных за интенсивность труда.

Практическое занятие 4.

Тема: Документооборот предприятий сферы туризма и гостеприимства: оформление номенклатуры дел

Задачи: 1. Изучить принципы оформления номенклатуры дел.

2. Отработать навыки оформления номенклатуры дел.

Задание 1. Составьте и утвердите номенклатуру дел в Вашей виртуальной организации.

Составленные документы

на предыдущих практических занятиях подшейте в папки, согласно номенклатуре.

Номенклатура дел (наименование организации, гриф утверждения)

Методические указания по оформлению 1 раздела

Введите, следующую нумерацию индекса дел 31-01-01, где :

Первая и вторая цифра Третья и четвертая цифры Пятая и шестая цифры

Направление подготовки, Номер вашей рабочей группы внутри академической группы,

Порядковый номер дел

Методические указания по оформлению 2 раздела

01 Наименование заголовков в номенклатуре:

02 Законодательные и нормативно-правовые акты (указы, постановления)приказы органов государственной власти РФ, РТ

03 Учредительные документы

04 Положения структурных подразделений, Инструкция по делопроизводству

05 должностные инструкции

06 Приказы по основной деятельности

07 Распоряжения по административным вопросам

08 Приказы по личному составу организации

09 личные дела сотрудников (карточка, автобиография, заявление о приеме на работу)

10 протоколы рабочего собрания коллектива

11 Акты, обращения граждан сотрудников (служебные, докладные, объяснительные записки)

12 номенклатура дел

Самостоятельная работа

Раздел 1. Введение

Письменно ответить на вопросы.

1. Какие законодательные акты предписывают обязательность документирования информации?

2. Какие требования к документам изложены в законодательных актах?

3. Какие вопросы работы с документами регламентируют законодательные акты?

4. Каково назначение ГС ДОУ и что она регламентирует?
5. Что регламентирует типовая инструкция по делопроизводству?
6. Какое значение имеет ГОСТ Р 7.0.97–2016?
7. С какой целью составляются перечни документов с указанием сроков хранения?
8. Какие нормативно-методические акты используют в работе с документами кадровые службы?

Раздел 2. Государственная система документационного обеспечения управления

Письменно ответить на вопросы.

1. Охарактеризуйте Общероссийские унифицированные системы управленческой документации.
2. Дайте характеристику унифицированной системы организационно-распорядительной документации.
3. Какие задачи решает унификация документов?
4. Какой документ является основой построения всех унифицированных систем управленческой документации?
5. Какие документы разрабатываются одновременно с формированием унифицированных систем управленческой документации?

Раздел 3. Свойства и функции документа

Письменно ответить на вопросы.

1. По каким признакам классифицируют документы?
2. Какие грифы могут иметь документы?
3. Дайте классификацию документов по сфере использования, по юридической значимости.
4. Охарактеризуйте учредительные документы.
5. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности созданного юридического лица?
6. Какие разделы содержит должностная инструкция?
7. Охарактеризуйте регламент как организационно-распорядительный документ.
8. В чём суть распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание?

Раздел 4. Документирование организационно-распорядительной деятельности

Письменно ответить на вопросы.

1. Охарактеризуйте учредительные документы.
2. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности созданного юридического лица?
3. Какие разделы содержит должностная инструкция?
4. Охарактеризуйте регламент как организационно-распорядительный документ.
5. В чём суть распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание?

Раздел 5. Оформление организационных и договорных документов в туризме

Письменно ответить на вопросы.

1. Какие требования предъявляются к составлению договоров в индустрии туризма?
2. Какие факторы определяют размеры комиссионного вознаграждения в договоре комиссии?
3. Назовите этапы оформления договорных отношений между потребителями услуг и туристским предприятием.

4. В чем особенности порядка заключения туристского договора?
5. Назовите существенные условия договора между рецептивным туроператором и поставщиком туристских услуг.

Раздел 6. Документооборот предприятий сферы туризма и гостеприимства

Письменно ответить на вопросы.

1. Какой государственный стандарт устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?
2. Какие требования предъявляются к оформлению устава фирмы?
3. Какие требования предъявляются к оформлению договоров в туризме?
4. Дайте характеристику языку служебных документов.
5. Какие приемы используются для достижения точности и ясности документов?
6. По каким направлениям идет упрощение туристских формальностей, и какие международные соглашения и договоры посвящены этому?
7. В чем суть паспортно-визовых формальностей?
8. Какие условия получения шенгенской визы?
9. Что включают таможенные формальности для туристов?
10. Какие формальности направлены на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов в путешествиях?

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Тематика рефератов

- 1) Государственная регистрация юридических лиц.
- 2) Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей.
- 3) Слияние юридических лиц как форма реорганизации.
- 4) Государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности: цели, задачи и правовые проблемы.
- 5) Понятие, признаки и виды субъектов предпринимательского права.
- 6) Правовое положение индивидуального предпринимателя.
- 7) Правовое положение субъектов малого и среднего предпринимательства.
- 8) Правовое положение товарных бирж.
- 9) Понятие и виды хозяйственных объединений.
- 10) Регистрационный и лицензионный режимы предпринимательской деятельности.
- 11) Регистрация и лицензирование предпринимательской деятельности.
- 12) Отказ в выдаче лицензии.
- 13) Технические нормативные правовые акты, их виды.
- 14) Законодательство в сфере туризма и сервиса. Международное сотрудничество
- 15) Правовые вопросы урегулирования споров между туристом и предприятиями туристской индустрии.
- 16) Основные претензии туристов и порядок работы с ними.
- 17) Претензионная работа в туризме.
- 18) Стили работы туроператора с жалобами и претензиями туристов.
- 19) Виды претензий туристов.
- 20) Досудебный и судебный порядок урегулирования споров в туризме.
- 21) Порядок работы с претензиями туристов в турагентстве.
- 22) Специалист по претензионной работе (туризм).
- 23) Методика оформления отчета о ведении претензионной и исковой работы в рамках исполнения контрактов и порядка его представления в туристской индустрии.

Требования к написанию реферата

Реферат (от латинского «*referre*» – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

6) список использованных источников;

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

1) материалы, дополняющие реферат;

2) таблицы вспомогательных цифровых данных;

3) иллюстрации вспомогательного характера;

4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом.

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок – по ГОСТ 7.1. – 2003.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. – 5 баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. – 5 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – владение понятийным аппаратом; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. – 5 баллов	– круг, полнота использования литературных источников по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. – 5 баллов	– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. – 5 баллов	– правильное оформление ссылок на используемую литературу; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. – 5 баллов	– грамотность и культура изложения; – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	– наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; – приложения оформлены в соответствии с требованиями

Оценивание реферата

Реферат оценивается по балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

25 и более баллов – «отлично»;

19 – 24 баллов – «хорошо»;

15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;

менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Итоговый тест

1. Документ – это:
 - 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.
2. Подлинник документа – это:
 - а) Первый или единственный экземпляр документа.
 - б) Экземпляр документа, с которого снята копия.
3. Юридическая сила документа – это:
 - а) Особенности внешнего оформления документа.
 - б) Свидетельство наличия в документе положений нормативного характера.
 - в) Способность документа порождать определенные правовые последствия.
4. Имеет ли юридическую силу документ, полученный по факсимильной связи?
 - а) Да.
 - б) Да, по соглашению сторон информационного обмена.
 - в) Нет.
5. Какой из перечисленных реквизитов не относится к реквизитам удостоверения?
 - а) Гриф утверждения.
 - б) Печать.
 - в) Отметка о заверении копии.
 - г) Виза согласования.
 - д) Подпись.
6. В какой последовательности должны быть расположены наименования в бланке письма филиала организации?
 - а) Открытое акционерное общество.
 - б) (ОАО «Сибнефть»).
 - в) Филиал в городе Ханты-Мансийске.
 - г) «Нефтяная компания “Сибнефть”».
7. Какие реквизиты включаются в бланк письма?
 - а) Место составления или издания документа.
 - б) Заголовок к тексту.
 - в) Наименование организации.
 - г) Товарный знак (знак обслуживания).
 - д) Наименование вида документа.
 - е) Адресат.
 - ж) Справочные данные об организации.
8. На каком экземпляре делового письма, подготовленном для отправки адресату по почте, проставляются визы?
 - а) На подлиннике, отправляемом адресату.
 - б) На копии, помещаемой в дело организации.
9. Какой реквизит оформлен неправильно?
 - а) Наименование организации-автора.
 - б) Справочные данные об организации.
 - в) Дата документа.
 - г) Регистрационный номер документа.
 - д) Заголовок к тексту.
10. Что должен сделать работник организации, визирующий документ, если он не согласен с его содержанием?
 - а) Отказаться от визирования документа.

б) Визировать документ, выразив свое мнение.

11. Какой вариант заголовка к письму вы считаете правильным?

а) О договоре поставки.

б) О невыполнении договора поставки от 12.08.2005 № 45/67.

в) О невыполнении договора.

12. Как должна быть оформлена подпись, если заместитель руководителя организации имеет право подписывать документы вместо руководителя в случае его временного отсутствия?

а) Генеральный директор Подпись Л.И. Садиков

б) Зам. генерального директора Подпись О.П. Ремизов

в) И.о. генерального директора Подпись О.П. Ремизов

13. Как должна быть оформлена подпись в письме, если коммерческий директор фирмы (Н.И. Старков) находится в отпуске, а исполнение его обязанностей приказом возложено на заместителя коммерческого директора (Е.Д. Табакова)?

а) Коммерческий директор Подпись Е.Д. Табаков

б) Зам. коммерческого директора Подпись Е.Д. Табаков

в) И.о. коммерческого директора Подпись Е.Д. Табаков

14. Нужно ли заверять печатью организации приказы руководителя?

а) Да.

б) Нет.

15. Какое письмо заверяется печатью?

а) Гарантийное письмо.

б) Коммерческое предложение.

в) Письмо-просьба.

16. Какой вариант оформления резолюции руководителя является правильным?

а) Кравцову М.П.

Прошу подготовить заключение к 18.04.2007.

Подпись руководителя

10.04.2007

б) Кравцову М.П.

Прошу рассмотреть.

Подпись руководителя

10.04.2007

17. Какой вариант оформления отметки о наличии приложения в сопроводительном письме является правильным?

а) Приложение: упомянутое на 3 л. в 1 экз.

б) Приложение: по тексту на 3 л. в 1 экз.

в) Приложение: на 3 л. в 1 экз.

18. Должен ли исполнитель, подготовивший текст письма, визировать документ?

а) Да.

б) Нет.

19. Какие нормы применяются для расчета численности делопроизводственного персонала?

а) Нормы выработки.

б) Нормы времени.

в) Нормы управляемости.

г) Нормы обслуживания.

20. Какой вариант формулировки пункта распорядительной части приказа является правильным?

а) Главному бухгалтеру подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки

в 2007 г. в срок до 20.01.2007.

б) Главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение смету расходов на командировки в 2007 г. в срок до 20.01.2007.

в) Главному бухгалтеру ООО «Агат» П.Л. Дмитриеву подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

г) Поручить главному бухгалтеру Дмитриеву П.Л. подготовить и представить на утверждение в срок до 20.01.2007 смету расходов на командировки в 2007 г.

21. Документооборот – это:

а) Передача документа из одной инстанции в другую в процессе его рассмотрения.

б) Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

в) Движение комплекса документов в процессе выработки, принятия и исполнения решений.

22. Является ли задача совершенствования форм и методов работы с документами задачей службы ДОУ?

а) Да.

б) Нет.

23. Какой документ относится к нерегистрируемому?

а) Письмо-запрос.

б) Жалоба гражданина.

в) Сопроводительное письмо.

г) Рекламное письмо.

24. Каков максимальный срок исполнения обращений граждан?

а) 15 дней.

б) 30 дней.

в) 45 дней.

г) 60 дней.

Критерии выставления оценки за тест

Процент правильно выполненных тестовых заданий	Оценка
86–100%	отлично
69–84%	хорошо
50–68%	удовлетворительно
менее 50%	неудовлетворительно

Критерии выставления зачета

Оценка «зачтено» ставится студенту, обнаружившему полное знание учебного материала, предусмотренного программой, успешно выполнившего практические работы, итоговый тест усвоившему основную литературу, рекомендованную по программе, владеющему навыками составления основных управленческих документов, навыками составления основных туристских документов.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, в значительной степени не усвоившему материал, предусмотренный программой, не выполнивший итоговый тест, не владеющему навыками составления основных управленческих документов, навыками составления основных туристских документов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 127 с. –

(Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-11353-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445060>

7.2. Дополнительная литература

Быкова Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. пособие для студентов вузов / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина; под ред. Т. В. Кузнецовой. – 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012. 304 с.

ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

Гринберг А. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для студентов вузов / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. Москва: Юнити-Дана, 2012. 392 с.

Гущина И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 240 с.

Гущина И. А. Документационное обеспечение туристской деятельности: учебное пособие / И.А. Гущина, Н. А. Зайцева. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: КНОРУС, 2018. 238 с.

Еланцева О.П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебник. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Флинта: НОУ ВПО "МПСУ", 2014. 360 с.

Кирсанова М. В. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления, Адм-ция Президента РФ, Сиб. акад. гос. службы. - 6-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012. 367 с.

Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство [Текст]: учеб. для бакалавров / И. Н. Кузнецов. - М.: Юрайт, 2013. 576 с. - (Бакалавр. Базовый курс).

Рогожин М. Ю. Документационное обеспечение управления: практ. пособие / М. Ю. Рогожин. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2014. 398 с.

Сологуб О. П. Практикум по документационному обеспечению управления: учебник для студентов вузов / О. П. Сологуб. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011. 128 с.

Периодические издания

Гостиница и ресторан: бизнес и управление (журнал) (URL: <http://www.hospitality.ru>)

Гостиничное дело (журнал) (URL: <http://www.panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html>)

Делопроизводство (журнал) (URL: <http://www.top-personal.ru/officeworks.html>)

Делопроизводство и документооборот на предприятии (журнал) (URL: <http://www.delo-press.ru/journals.php?page=documents>)

Секретарское дело (журнал) (URL: <http://www.sekretarskoe-delo.ru>)

Туризм: право и экономика (журнал) (URL: <http://www.lawinfo.ru/catalog/magazines/turizm-pravo-i-ekonomika/>)

Туристический бизнес (журнал) (URL: <http://www.tourbus.ru>)

Туринфо (газета) (URL: <http://www.tourinfo.ru>)

Туристская деловая газета (URL: <http://www.ttg-russia.ru>)

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

База данных Всемирного Банка (URL: <http://www.worldbank.database>)

Библиотека ГОСТов РФ (URL: <http://www.vsegost.com>)

Материалы свободной энциклопедии Википедия (на рус. и др. языках) (URL: <http://www.wikipedia.ru>)

Всемирная туристская организация ООН (UNWTO) (URL: <http://www.unwto.org>)

Ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туристической индустрии (URL: <http://www.ratanews.ru>)

Федеральное агентство по туризму Российской Федерации (URL: <http://www.russiatourism.ru>)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Гущина И. А. Документационное обеспечение туристской деятельности: учебное пособие / И.А. Гущина, Н. А. Зайцева. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: КНОРУС, 2018. 238 с.

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения учебных занятий - уч. корпус № 1, ауд. 65: ноутбук ASUS, проектор BenQ, экран настенный Screen.

Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус № 1, ауд. 26: учебная мебель (30 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (17 компьютеров), принтер HP Deskjet 1280, сканер EPSONGT1500 A3.

9. Программное обеспечение

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), лицензия 66975477 от 03.06.2016 (бессрочно).

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023