

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан факультета



«01» 09 2009 года

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДС. 01. 05 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Дисциплина «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом» предназначена для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 230500 - «Социально-культурный сервис и туризм».

Дисциплина относится к циклу дисциплин специализации. Дисциплина «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом» связана с рядом учебных дисциплин, дополняет и углубляет знания, полученные студентами в ходе изучения других дисциплин учебного курса. В ходе изучения дисциплины основное внимание уделяется принципам и методам документационного обеспечения управленческой деятельности коммерческой организации с относительно небольшим объемом документооборота. Изучение современной технологии документационного обеспечения управления базируется на знании закономерностей развития делопроизводства в России.

*Целью* преподавания данной дисциплины является подготовка специалиста, владеющего основополагающими знаниями в области документирования и организации работы с документами и умеющего их использовать в практической деятельности.

Теоретическое освоение курса предполагает изучение основных положений по документационному обеспечению управления в области социально-культурной сферы и туризма.

Практическое освоение курса предполагает приобретение навыков составления проектов организационно-распорядительных документов и деловой корреспонденции.

*Задачи дисциплины:*

- овладение базовыми понятиями и положениями в области документационного обеспечения управления;
- знакомство с требованиями к оформлению документов;
- усвоение особенностей оформления деловой корреспонденции;
- знакомство с основами договорных взаимоотношений при реализации туристских путешествий;
- умение определять вид документа и знать особенности его составления;
- овладение навыками выбора организационной формы работы с документами;
- понимание специфики оформления организационно-распорядительной документации;
- умение ориентироваться в основных профессиональных терминах и определениях в области делопроизводства;
- знакомство с правилами оформления основных документов, используемых при реализации туристских путешествий.

## 2. Требования к уровню усвоения содержания дисциплины:

В результате освоения содержания дисциплины студент *должен знать:*

- тенденции развития делопроизводства в различные исторические периоды;
- нормативно-методические основы делопроизводства;
- особенности формирования структуры, функций, штатного состава делопроизводственных подразделений и обязанности служащих в различные исторические периоды;
- своеобразие организации работы с документами в социально-культурном сервисе и туризме и их зависимость от развития системы делопроизводства;
- методы и технологию обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники;
- современные направления развития и пути совершенствования документационного обеспечения управления в социально-культурном сервисе и туризме;
- основные научные и практические проблемы организации документационного обеспечения управления в социально-культурном сервисе и туризме;

- принципы организации делопроизводственного обслуживания управленческой деятельности коммерческой организации;
- правила составления и оформления документов, возникающих в деятельности коммерческой организации.

Студенты должны обладать первоначальными **умениями и навыками**:

- организовывать службу делопроизводства и работу ее сотрудников в учреждении, организации и на предприятии социально-культурного сервиса и туризма;
- организовывать учет и регистрацию документов;
- формировать и вести базы данных по документам организации;
- систематизировать документы и формировать их в дела;
- составлять и оформлять основные виды и разновидности документов, возникающих в деятельности организации сферы социально-культурного сервиса и туризма;
- выявлять закономерности изменения объема документооборота, внедрять рациональную технологию приема, прохождения, подготовки и отправки документов в традиционных условиях и в условиях работы с применением средств вычислительной техники;

### 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Общая трудоемкость дисциплины	120	120			
Аудиторные занятия	54	54			
Лекции	36	36			
Практические занятия (ПЗ)	18	18			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
И (или) другие виды аудиторных занятий					
Самостоятельная работа	66	66			
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат					
И (или) другие виды самостоятельной работы					
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Общая трудоемкость дисциплины	120	120			
Аудиторные занятия	14	14			
Лекции	10	10			
Практические занятия (ПЗ)	4	4			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
И (или) другие виды аудиторных занятий					
Самостоятельная работа	106	106			
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат					
И (или) другие виды самостоятельной работы					
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен			

#### 4. Содержание дисциплины:

##### 4.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции	Практические занятия или семинары	Лабораторные занятия
1.	Документационное обеспечение коммерческого предприятия	4	2	
2.	Современное государственное регулирование делопроизводства в РФ	4		
3.	Организация службы делопроизводства	2	2	
4.	Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов	4	4	
5.	Особенности языка и стиля служебных документов	4	2	
6.	Современное деловое письмо	2		
7.	Документы по личному составу предприятия	2		
8.	Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма	4	4	
9.	Специфика делопроизводства в туристской деятельности	2		
10.	Учредительные документы туристских предприятий различных организационно-правовых форм	2		
11.	Работа с документами, содержащими конфиденциальные сведения	2		
12.	Архивное хранение документов и дел	2	2	
13.	Основные направления и методы совершенствования документационного обеспечения управления организацией	2	2	
	<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	

##### 4.2. Содержание дисциплины по ГОС

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

##### 4.3. Содержание разделов дисциплины

###### Раздел 1. Документационное обеспечение коммерческого предприятия

Основные понятия в области документационного обеспечения управления, их эволюция, терминология. Термины. Дефиниции. Общая характеристика терминологической системы документоведения. Информация. Документ, Реквизит документа. Официальные документы. Юридическая сила документа. Делопроизводство. Документирование. Документооборот. Документационное обеспечение управления.

Возникновение и развитие отечественного делопроизводства. Делопроизводство в средние века (11-15вв.). Приказное делопроизводство (16-17вв.). Коллежское делопроизводство (18в.). Министерское делопроизводство в России (19-начало 20вв.). государственное делопроизводство в советское время. Современное делопроизводство в РФ.

## **Раздел 2. Современное государственное регулирование делопроизводства в РФ**

Законодательное регулирование делопроизводства. Нормативно-методическая база делопроизводства. Законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации. Указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие вопросы документационного обеспечения. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Федеральные законы: «О стандартизации», «Об информации, информатизации и защите информации», «Об архивном фонде РФ и архивах».

Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Унифицированная система документации (УСД). Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Государственные стандарты на документацию. Требования к бланкам документов. Общий бланк. Бланк письма. Бланки для работы с иностранными компаниями. Гербовый бланк. Реквизиты бланка.

## **Раздел 3. Организация службы делопроизводства**

Организационное построение службы делопроизводства. Типовые организационные структуры службы делопроизводства. Задачи и функции службы делопроизводства. Функции структурных подразделений службы делопроизводства. Должностной и численный состав службы делопроизводства. Документирование и организация работы с документами. Организационные формы работы с документами. Технология работы с документами.

## **Раздел 4. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов**

Управление как объект документационного обеспечения. Структура органов управления, методы управления, управленческие процедуры и коммуникационные связи, определяющие систему документационного обеспечения. Взаимосвязь и взаимообусловленность организации и технологии документационного обеспечения со структурой и функциями органов управления. Управленческая информация и требования, предъявляемые к ней.

Виды документов по различным основаниям (по назначению, по наименованию, по способу фиксации информации, по месту составления, по степени сложности и т.д.). Общие и специфические функции документа. Юридическая сила документа.

Основные положения по документированию управленческой деятельности. Унификация и стандартизация управленческих документов. Правила оформления отдельных реквизитов документов. Требования к изготовлению документов. Система организационно-распорядительной документации. Документы по личному составу. Информационно-справочные документы. Нормативные документы государственных органов. Приказы по основной деятельности. Распоряжения, решения. Протоколы, полная и краткая форма их оформления. Акты. Служебные и объяснительные записки. Справки. Служебные доверенности. Должностные инструкции. Договоры, контракты. Факсы, телефонограммы.

## **Раздел 5. Особенности языка и стиля служебных документов**

Нормы официально-делового стиля. Лексические и грамматические проблемы, возникающие при составлении и редактировании официальных текстов. Сочетаемость слов, использование терминов, названия памятников культуры, словообразование, правила графического сокращения слов, правила аббревиации, использование предлогов, использование деепричастных оборотов и т.д.

Композиция документа (построение и организация текста). Редакторская правка служебных документов. Этапы редактирования. Виды правки. Корректирующие знаки и правила их применения.

#### **Раздел 6. Современное деловое письмо**

Классификация деловых писем. Коммерческие и деловые письма. Обычные и циркулярные письма. Деловое письмо в условиях унификации. Реквизиты делового письма. Варианты адресования писем. Языковой стандарт делового письма. Фактор цели, фактор адресата и коммуникативные роли при составлении письма. Стандартный аспект композиции деловых писем. Использование языковых формул и характеристика писем. Речевой этикет делового письма. Формулы обращения. Нерегламентированные деловые письма. Формулирование тактики и стратегии. Международные письма.

#### **Раздел 7. Документы по личному составу предприятия**

Документация по личному составу. Оформление документов при приеме, увольнении и переводе работника на другую должность. Анкета. Трудовой договор. Приказы по личному составу. Основные реквизиты документов и правила их оформления. Оформление трудовой книжки, личной карточки, личного дела работника. Заявление, автобиография, резюме, доверенность, расписка.

#### **Раздел 8. Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма**

Понятие документооборота и организация документооборота. Основные правила организации документооборота на предприятии. Качественные характеристики документооборота. Классификация документопотоков: горизонтальные, вертикальные, восходящие, нисходящие, входящие, исходящие и внутренние. Подсчет объема документооборота.

Прием, обработка и распределение поступающих документов. Общие правила регистрации документов, формы регистрации. Порядок направления документов на исполнение и работы исполнителя с документами. Исполнение документа. Виды и формы контроля исполнения, сроковая картотека. Правила обработки исходящих документов. Прохождение внутренних документов.

Организация текущего хранения дел. Номенклатура дел. Общие требования, виды номенклатуры дел. Составление номенклатуры дел. Систематизация документов в деле. Хранение дел. Подготовка документов к передаче на архивное хранение. Критерии оценки документов. Составление описей дел.

#### **Раздел 9. Учредительные документы туристских предприятий различных организационно-правовых форм**

Учредительный договор общества с ограниченной ответственностью. Устав общества с ограниченной ответственностью. Устав закрытого акционерного общества. Устав открытого акционерного общества. Протокол намерений (предварительное соглашение) о создании и деятельности закрытого акционерного общества. Примерный договор простого товарищества. Примерный учредительный договор о создании полного (коммандитного) товарищества. Устав некоммерческой организации (ассоциации). Учредительный договор о создании ассоциации. Примерный договор о создании ассоциации. Примерный устав ассоциации (концерна).

#### **Раздел 10. Специфика делопроизводства в туристской деятельности**

Документы по организации туристского путешествия. Заявка на организацию туристской поездки. Заявление на тур. Анкета туриста. Заявка на бронирование туристских услуг. Туристская путевка. Договор о туристском обслуживании и правила его составления. Агентское соглашение. Контракт о сотрудничестве в области туризма с иностранным партнером.

Формальности в сфере туризма. Паспортные и визовые формальности. Бланки визовых анкет. Заявление о выдаче заграничного паспорта. Доверенность на несовершеннолетних детей. Заполнение таможенной декларации.

Постановление правительства РФ «Об утверждении требований к сертификату об отсутствии ВИЧ - инфекции, предъявляемому иностранным гражданам и лицам без гражданства при обращении за визой на въезд в Российскую Федерацию на срок свыше трех месяцев». Договора обязательного личного страхования пассажиров.

Правовое регулирование обязательственных отношений в туризме. Общие положения договорных взаимоотношений. Контракт (договор) на туристское путешествие. Основные правила составления контракта (договора). Структура контракта (договора). Порядок возмещения убытков по неисполненному контракту (договору). Специфика международного туристского контрактного права.

#### **Раздел 11. Работа с документами, содержащими конфиденциальные сведения**

Перечень сведений конфиденциального характера. Понятие коммерческой тайны. Технология учета и рассмотрения поступивших конфиденциальных документов. Назначение и виды учета конфиденциальных документов. Учет, передача поступивших конфиденциальных документов на рассмотрение и исполнение. Исполнение и обработка подготовленных конфиденциальных документов. Составление, изготовление и издание конфиденциального документа. Порядок работы исполнителей с конфиденциальными документами и материалами. Стадия обработки изданных документов. Проверка наличия документов, дел и носителей информации. Формирование и хранение дел, уничтожение документов, дел и носителей информации. Особенности составления и ведения номенклатуры дел. Формирование и оформление дел, подготовка дел к передаче в архив.

#### **Раздел 12. Архивное хранение документов и дел**

Определение ценности документов и документной информации. Общие требования к систематизации документов и формированию дел. Установление сроков хранения дел. Понятие архива и история формирования Государственной архивной службы Российской Федерации. Государственная часть Архивного фонда Российской Федерации. Архивный фонд Российской Федерации, архивный фонд организации, архив коммерческой фирмы. Оформление дел длительных сроков хранения. Оформление и описание дел. Описи дел, понятие, значение, виды. Методика составления и оформления годового раздела описи дел с документами по личному составу. Выделение к уничтожению документов, сроки хранения которых истекли. Состав учетных документов архива. Оборудование архивохранилищ. Использование документов архива.

#### **Раздел 13. Основные направления и методы совершенствования документационного обеспечения управления организацией**

Упорядочение документирования. Ускорение и сокращение неоправданного роста объема документооборота. Совершенствование локальных нормативно-методических документов. Использование современных технических средств управления и офисного программного обеспечения для оптимизации делопроизводственного обслуживания.

#### **Практические занятия**

Практические занятия по курсу являются неотъемлемой частью образовательного процесса, способствуют повышению уровня и качества обучения студентов. Учебным планом дисциплины предусмотрено проведение 9 практических занятий.

№ п\п	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Соличество часов
1.	1. Документационное обеспечение коммерческого предприятия	Практическое занятие №1. «Оформление реквизитов документов, используемых в туристской отрасли».	2ч
2.	3. Организация службы	Практическое занятие №2. Деловая	2ч

	делопроизводства	игра «Создание службы делопроизводства».	
3.	4. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов	Практическое занятие №3. Тренинг «Организационно-распорядительная документация».	2ч
4.	4. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов	Практическое занятие №4. «Должностные инструкции персонала организаций сферы социально-культурного сервиса и туризма» Тренинг «Договорные взаимоотношения при реализации туристских путешествий».	2ч
5.	5. Особенности языка и стиля служебных документов	Практическое занятие №5. «Организация коммерческой переписки. Организация обмена информацией с помощью программы электронной почты Microsoft Outlook». Тренинг «Редакторская правка».	2ч
6.	8. Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма	Практическое занятие №6. «Регистрация документов в организациях социально-культурного сервиса и туризма».	2ч
7.	8. Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма	Практическое занятие №7. «Номенклатура дел организации». Рассмотрение систем документации. Тренинг «Современное деловое письмо».	2ч
8.	12. Архивное хранение документов и дел	Практическое занятие №8. «Подготовка документов по личному составу к архивному хранению»	2ч
9.	13. Основные направления и методы совершенствования документационного обеспечения управления организацией	Практическое занятие №9. «Автоматизированная регистрация документов. Организация учета документов с помощью табличного процессора Microsoft Excel».	2ч

**5. Лабораторный практикум не предусмотрен**

**6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

**6.1. Рекомендуемая литература**

а) основная литература

1. Пшенко, А. В. Документационное обеспечение управления /А. В. Пшенко. - М.: Изд.центр Академия, 2007. - 176 с.

б) дополнительная литература



1. Андреева, В. И. Делопроизводство / В. И. Андреева. - М.: Интел-Синтез, 2005. - 192 с.
2. Андреева, В. И. Образцы документов по делопроизводству / В. И. Андреева. - М.: Интел-Синтез, 2001.- 160с.
3. Васильева, И. Н. Основы делопроизводства и персональный менеджмент / И. Н. Васильева. - М. : Финстатинформ, 2001. - 236 с.
4. Демушкин, А. С. Оформление документов / А.С. Демушкин. - М: Научная книга, 2001. - 109 с.
5. Кирсанова, М. В. Современное делопроизводство / М. В. Кирсанова. - М. : ИНФРА, 2001. -288 с.
6. Кирсанова, М. В. Деловая переписка / М. В. Кирсанова. - М. : ИНФРА, 2001. - 92 с.
7. Красавин, А. С. Делопроизводство в банке / А. С. Красавин. - М. : ИНФРА, 2001. - 192 с.
8. Кудряев, В. А. Организация работы с документами / В. А. Кудряев. - М. : ИНФРА, 2001. - 592 с.
9. Кузнецов, С. Л. Делопроизводство на компьютере / С. Л. Кузнецов. - М.: Интел-Синтез, 2001.-208 с.
10. Кузнецова, Т. В. Документационное обеспечение управления / Т. В. Кузнецова. - М. : ИМПИЭ, 2001.-96 с.
11. Кузнецова, Т. В. Организация и технологии документационного обеспечения управления / Т. В. Кузнецова. - М. : ЮНИТИ, 2001. - 359 с.
12. Куперштейн, В. И. Современные информационные технологии в делопроизводстве и управлении: учебное пособие / В. И. Куперштейн. - СПб. : ВHV, 2001. - 256 с.
13. Курицкий, Б. Я. Организация делопроизводства и управления в офисе / Б. Я. Курицкий. - СПб. :ВHV, 2001.- 176 с.
14. Ларин, М. В. Управление документацией и новые информационные технологии / М. В. Ларин. - М. : Научная книга, 2001. - 137 с.
15. Петелин, В. Г. Делопроизводство на предприятии: учебное пособие / В. Г. Петелин. - М. : Ось-89,2001.-112 с.
16. Печникова, Т. В. Документационное обеспечение деятельности организации : учебное пособие / Т. В. Печникова. - М. : Тандем, 2001. - 208 с.
17. Пшенко, А. В. Основные нормативные требования к документам и документационному обеспечению управления / А. В. Пшенко. - М. : Финстатинформ, 2001. - 90 с.
18. Пшенко, А. В. Документационное обеспечение работы офиса / А. В. Пшенко. - М. : Мастерство, 2001. - 176 с.
19. Стенюков, М. В. Документы. Делопроизводство / М. В. Стенюков. - М. : ПРИОР, 2001.- 144 с.
20. Стенюков, М. В. Справочник по делопроизводству / М. В. Стенюков - М. : ПРИОР, 2001. - 192 с.
21. Усманова, Н. Р. Документооборот предприятия: учебное пособие / М. В. Стенюков.- М. : ПРИОР, 2001.-400 с.

## **6.2. Средства обеспечения освоения дисциплины**

- таблицы;
- логические схемы;
- тестовые задания;
- задачи.

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Библиотечный фонд ТГПУ, компьютерный класс с выходом в Интернет

## **8. Методические рекомендации и указания по организации изучения дисциплины**

### **8.1. Методические рекомендации преподавателю**

Дисциплина «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом» связана с рядом учебных дисциплин, использует знания и навыки,

полученные студентами специальности «Социально-культурный сервис и туризм» в ходе изучения других дисциплин учебного курса.

В свою очередь, дисциплина «Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме» дополняет и углубляет знания, полученные студентами в ходе изучения других дисциплин учебного курса.

Цель изучения курса - ознакомить студентов с основами документирования деятельности учреждений, организаций и предприятий различных форм собственности и с технологией работы с документами.

В ходе изучения дисциплины основное внимание уделяется принципам и методам документационного обеспечения управленческой деятельности коммерческой организации с относительно небольшим объемом документооборота.

Основной задачей курса является изучение современных технологий организации делопроизводства и делового оборота на предприятиях сферы сервиса и туризма; законодательных и нормативно-методических документов, регламентирующих работу с документами предприятия; правил составления и оформления документов на туристское путешествие; порядка работы с личными и служебными документами.

Обучение строится на сочетании лекций и практических занятий. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. Теоретический курс содержит 2 модуля.

В 1 модуле рассматриваются следующие вопросы: документирование, направление классификации, стандартизации и унификации документов; особенности оформления управленческих документов; особенности состава и содержания организационно-распорядительной документации.

Во 2 модуле представлены: особенности формы переписки в соответствии с международными стандартами (ISO); виды и формы туристской документации; организация документооборота; технология делопроизводства в сфере сервиса и туризма.

Практические занятия являются аудиторными, проводятся по заранее известным темам. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике, а также формирования практических навыков организации современной службы делопроизводства, приемов и методов технологии работы с документами в управленческом аппарате. Студенты знакомятся с образцами основных видов управленческих и кадровых документов, используемых в российской и зарубежной практике, а также с принципами организации работы с документами, получают практические навыки составления, оформления и обработки документов в сфере сервиса и туризма.

Индивидуальные занятия предполагают работу каждого студента по индивидуальному (групповому) заданию и личный устный или письменный отчет по нему перед педагогом. Индивидуальное занятие не является аудиторным.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса по литературе, рекомендованной для выполнения индивидуальных заданий по курсу.

Согласно учебному плану, изучение дисциплины "Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом" предусмотрено на 1 курсе дневного отделения (2 семестр).

Изучение дисциплины на дневном отделении осуществляется по единой тематической программе в соответствии с учебным планом с использованием индивидуального консультирования и самостоятельной работы студентов.

Для проверки эффективности преподавания дисциплины проводится контроль знаний студентов. При этом используются следующие виды контроля:

- текущий контроль, включающий выполнение студентами контрольных заданий с последующей оценкой проделанной работы;

- итоговый контроль, предполагающий сдачу экзамена по дисциплине.

## **8.2. Методические указания для студентов**

Дисциплина «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом» является дисциплиной специальности и осваивается студентами на лекционных, практических занятиях и в процессе организации самостоятельной познавательной деятельности. Студенты определяют режим самостоятельной работы по изучаемой дисциплине с учетом своих возможностей и потребностей, а так же с учетом возможностей библиотечного фонда образовательного учреждения (ТГПУ).

В каждом разделе курса представлены темы, в каждой из которых имеется краткое описание проблемы, вопросы и задания для размышления и контроля полученных знаний, а также примерный список литературы, которую предлагается изучить. При этом выделяется обязательная, учебная (с указанием страниц) и дополнительная литература, которая позволит более глубоко вникнуть в ту или иную профессиональную проблему. Особое внимание следует обращать на издания последних лет (статьи в журналах), чтобы ориентироваться в методологических аспектах науки, в широком спектре современных инновационных технологий, направлений и т.д.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны знать основные термины и понятия, используемые в профессиональной деятельности: система документации, делопроизводство, документационное обеспечение управления, информация, документ, номенклатура дел, объем документооборота, бланк, реквизит документа, срок, контроль, конфиденциальные документы, архив и т.д.

Студентам необходимо овладеть навыками работы с учебной и методической литературой, периодическими изданиями, статистическими данными.

Для более эффективного усвоения учебного материала студентам рекомендуется ознакомиться с содержанием всего курса по предложенным экзаменационным вопросам и темам. Такой предварительный просмотр имеет функцию ориентации и позволяет студентам определить график самостоятельной работы.

Затем рекомендуется прочитать предложенный учебник, чтобы составить представление о данной области профессиональной деятельности. Третьим этапом педагогической подготовки может стать изучение предложенной обязательной литературы, с тем, чтобы ответить на вопросы и задания.

При тщательном изучении тем курса, как было выше сказано, нельзя обойтись без проработки научной методической, учебной литературы. Только при этом условии контрольно-повторительные операции будут эффективны, а знания глубокими и осознанными.

### **8.2.1. Вопросы для самоконтроля**

1. В чем особенности приказного делопроизводства?
2. Назовите особенности коллежского делопроизводства (XVIII в.)?
3. Назовите основные законодательные акты, определявшие порядок составления и оформления документов в учреждениях XVIII в.  
Какие законодательные акты предписывают обязательность документирования информации?
5. Какие требования к документам изложены в законодательных актах?
6. Какие вопросы работы с документами регламентируются законодательными актами?
7. Для чего составляются перечни документов с указанием сроков хранения? Какие нормативно-методические акты используют в работе с документами кадровые службы?
8. Кто разрабатывает нормативы времени на управленческие виды работ, и как они используются? Какой формат бумаги рекомендован для оформления служебных документов?
9. Что понимается под юридической силой документа?

10. В каких нормативно-методических документах закреплены требования к работе с обращениями граждан? В чем особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан?
11. Значение нормативно-методической регламентации делопроизводства. Состав современных действующих государственных нормативно-методических документов. Характеристика Государственной системы документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Состав информации.
12. Что включает в себя понятие «делопроизводство»?
13. С чем связано появление понятия «документационное обеспечение управления»?
14. Какие способы документирования (запечатления информации) вам известны?
15. В чем взаимосвязь понятий «информация» и «документ»?
16. Где закреплены определения основных профессиональных терминов по делопроизводству?
17. Какое понятие «информации» используется документоведом и где оно закреплено?
18. Какое из определений документа вы считаете наиболее полным и почему?
19. Что понимается под объектом документооборота? Что входит в понятие документооборота? Организационные формы делопроизводства. Их зависимость от специфики и организационной структуры учреждения. Структура и функции подразделений по документационному обслуживанию учреждений.
20. Документооборот. Определение, характеристика основных документопотоков. Правила организации документооборота учреждения.
21. Особенности документооборота современных учреждений. Правила приема и обработки поступающей корреспонденции, их влияние на организацию движения документов. Направление документов на исполнение.
22. Основные направления совершенствования документооборота. Задачи регистрации документов, ее организация. Формы регистрации документов.
23. Взаимосвязь процессов регистрации и контроля за сроками исполнения документов. Сравнительные характеристики форм регистрации документов. Состав информации.
24. Технология контроля за сроками исполнения документов. Организация справочно-информационной работы учреждений.
25. Законодательные акты, регламентирующие работу с письмами, жалобами, заявлениями граждан. Характеристика технологии работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан.
26. Проблема обеспечения сохранности документов в делопроизводстве и ведомственном архиве. Номенклатура дел, ее значение и применение в делопроизводстве.
27. Виды номенклатур дел, особенности их построения и применения. Методика составления номенклатуры дел. Значение номенклатуры дел в технологии работы с документами.
28. Формирование дел как технологическая операция делопроизводства. Правила формирования в дела документов отдельных категорий. Экспертиза ценности документов в делопроизводстве. Задачи и порядок проведения.
29. Назовите основные виды бланков, применяемых в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма?
30. Перечислите реквизиты, входящие в состав бланка для письма? Чем отличается общий бланк от бланка для письма?
31. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «наименование организации»?
32. Что входит в состав реквизита «справочные данные об организации»?
33. Каковы порядок датирования документа и виды дат?
34. Каковы составные части регистрационного номера документа и порядок его проставления?

35. Каков порядок адресования документа?
36. Какими способами оформляется утверждение документа?
37. Какие требования предъявляются к резолюции, каков порядок ее оформления? Какие требования предъявляются к заголовку?
38. Каков порядок оформления приложений к документу?
39. Каков порядок оформления реквизитов «подпись» и «отметки о заверении копии»?
40. Как оформляется согласование документа?
41. Каков порядок проставления на документах печатей?
42. Перечислите отметки, проставляемые на входящем документе, укажите порядок их оформления? Укажите этапы подготовки документа?
43. Какие общие требования предъявляются к тексту документа? Как оформляется в тексте ссылка на другой документ?
44. Из каких смысловых частей состоит текст документа, и как они располагаются в тексте? В чем особенности оформления текстов бухгалтерских документов?
45. Каков порядок регистрации обращений граждан? Каковы сроки рассмотрения обращений граждан и порядок контроля за их исполнением?
46. Каков порядок группировки обращений граждан в дела, и каковы сроки их хранения?
47. Что такое «система документации» и «унифицированная система документации»?
48. Как вы понимаете процесс стандартизации документов? Как вы понимаете процесс унификации документов?
49. Какие этапы прошло развитие отечественного делопроизводства?
50. Укажите типовые организационные структуры службы делопроизводства? Каковы цели и задачи службы делопроизводства?
51. Какие основные функции выполняет служба делопроизводства? Каков должностной и численный состав службы делопроизводства, как он рассчитывается? Какими нормативными документами регламентируется деятельность службы делопроизводства?
52. Какие требования предъявляются к Положению о службе делопроизводства? Какова структура текста Положения? Что закрепляется в должностных инструкциях работников службы делопроизводства? Какова структура текста должностной инструкции?
53. Каковы требования к инструкции по делопроизводству и структура ее текста? Для чего разрабатывается табель форм документов, какова методика его составления?
54. Организационная структура службы делопроизводства учреждений различных категорий. Характеристика основных нормативных документов, регламентирующих делопроизводство учреждения.
55. Инструкция по делопроизводству в учреждении (организации). Ее значение, состав информации и порядок разработки. Должностной и численный состав делопроизводственной службы учреждения.
56. Должностные инструкции работников делопроизводственной службы. Состав информации и методика разработки. Должностные обязанности работников службы делопроизводства.
57. Какое значение имеет орфография при создании служебных документов? Каков порядок использования сокращений в служебных документах?
58. Каков порядок склонения сложных составных слов и числительных? Как сделать текст документа понятным и убедительным?
59. Какое значение имеет порядок слов в служебных документах? Какие требования предъявляются к композиции служебных документов?
60. Назовите этапы редактирования? Каковы принципы редакторской правки?
61. Назовите виды редакторской правки? Назовите виды организационных документов и укажите особенности их составления и оформления?

62. Что влияет на организацию движения документов? Какие организационные документы определяют порядок движения документов в организациях социально-культурного сервиса и туризма?
63. Каковы основные правила организации документооборота? Какие основные потоки документов можно выделить в организациях социально-культурного сервиса и туризма и в чем их особенность?
64. Какие требования предъявляются к организации приема и первичной обработки документов? В чем значение предварительного просмотра и распределения поступивших документов и как они проводятся?
65. Назовите этапы работы исполнителя с документом. Какие требования предъявляются к обработке исходящих документов? Каковы правила обработки исходящих документов?
66. Какое значение имеет регистрация документов, и какое место она занимает в организации делопроизводства? Какие задачи выполняет регистрация документов?
67. Какие требования предъявляются к организации регистрации документов? Какие данные о документе записываются в процессе его регистрации? Назовите формы регистрации документов? В чем достоинства и недостатки журнальной формы регистрации документов?
68. В чем достоинства и недостатки карточной системы регистрации документов? В чем особенности автоматизированной системы регистрации документов? Какие сведения о документе при автоматизированной системе регистрации вводятся автоматически, и какие - из раскрывающихся списков? В чем преимущества автоматизированной системы регистрации?
69. Какое значение имеет информационно-справочная работа в организации документационного обеспечения управленческой деятельности?
70. Какая информационно-справочная работа связана с регистрацией документов?
71. В каких формах может быть организована информационно-справочная работа в учреждении? Назовите наиболее типичные виды запросов по документам?
72. Как строится информационно-справочная картотека в традиционной форме, ее разделители?
73. В чем преимущество ведения информационно-справочной работы в автоматизированном режиме?
74. По каким данным о документе может наводиться справка в автоматизированном режиме?
75. Какое место занимает контроль за исполнением документов в управленческой деятельности?
76. Что такое срокочный контроль? Какие процедуры составляют технологию ведения срокочного контроля? Что такое текущий контроль? Что такое предупредительный контроль? Что понимается под итоговым контролем? Какие формы контроля за сроками исполнения документов применяются в делопроизводстве?
77. Как строится и ведется срокочная картотека? В чем преимущество автоматизированной системы контроля за исполнением документов?
78. Какие виды отчетных документов по контролю могут быть построены в автоматизированном режиме? Какие документы понимаются под обобщенным названием "обращения граждан"?
79. Что понимается под экспертизой ценности документов?
80. Каковы основные критерии оценки документов?
81. Кто проводит экспертизу ценности документов?
82. Что входит в задачи и функции экспертных комиссий?
83. Каков порядок проведения экспертизы ценности документов?
84. Как оформляется акт на уничтожение документов? Что входит в комплекс работ по оформлению дел?

85. Как оформляются акт на уничтожение документов? Что входит в комплекс работ по оформлению дел?
86. Как оформляются дела временного срока хранения?
87. Как оформляются дела постоянного и долговременного сроков хранения? Как оформляется лист-заверитель дела? Как оформляется обложка дела? Каков порядок составления и оформления описей дел? Каков порядок передачи дел в архив? Что понимается под хранением документов в электронной форме?
88. Каким образом документы могут поступать в автоматизированную систему делопроизводства? Каковы принципы упорядочения (систематизации) хранения файлов в компьютере?
89. Каков порядок организации хранения и доступа к документам в электронной форме? Как обеспечивается сохранность документов в электронной форме?
90. Для чего осуществляется резервное копирование? Для чего нужна антивирусная защита? В чем особенность электронного хранения документов? Каковы принципы построения архива в электронной форме?
91. В чем преимущества электронного архива?
92. Что такое номенклатура дел? Для чего используется номенклатура дел? Каковы общие требования к номенклатуре дел? Назовите виды номенклатур дел? Каков порядок составления номенклатур?
93. Какие требования предъявляются к заголовкам дел? Каков порядок расположения заголовков дел в номенклатуре? Как определяются сроки хранения дел? Как оформляется номенклатура дел? Что понимается под формированием дел? Как располагаются документы внутри дела? Каков порядок хранения дел? Каков порядок выдачи документов и дел во временное пользование?
94. Экспертные комиссии учреждений, их задачи и порядок работы. Значение перечня документов со сроками хранения как классификационного справочника. Его применение в делопроизводстве.
95. Назовите виды распорядительных документов и укажите особенности их составления и оформления? В чем особенности составления и оформления протокола?
96. В чем особенности составления и оформления акта? Какие требования предъявляются к составлению и оформлению докладных записок?
97. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению объяснительных записок? Какие требования предъявляются к составлению и оформлению справок?
98. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению служебных писем? Каковы разновидности писем? Какие требования предъявляются к составлению и оформлению телеграмм?
99. Каковы особенности составления и оформления телефонограмм? Укажите возможные формы организации работы с документами. В чем достоинства и недостатки каждой из них?
100. В чем преимущества составления и оформления документов на компьютере?
101. Какие программы могут использоваться при подготовке документов на компьютере?
102. Какая постоянная информация должна быть заложена в компьютер для составления документов? Каковы особенности составления таблиц на компьютере?
103. Какие преимущества дает компьютер в оформлении текста? В чем особенность языка и стиля служебных документов?

### **8.2.2. Примерный перечень вопросов для самостоятельной познавательной деятельности студентов (Тематика рефератов, докладов, дискуссий)**

1. Столбцовое (приказное) делопроизводство.
2. Коллежское делопроизводство.
3. Исполнительное делопроизводство.
4. Российские технологии делопроизводства в XX веке.

5. Специфика оформления письма-просьбы, письма -приглашения, письма-благодарности.
6. Особенности оформления запросов, сопроводительных и гарантийных писем.
7. Письма - предложения, подтверждения и рекламации.
8. Особенности оформления деловых писем в англоязычных странах.
9. Специфика деловой корреспонденции на французском языке.
10. Особенности оформления писем на немецком языке.
11. Сущность и особенности конфиденциального делопроизводства.
12. Определение состава конфиденциальных документов.
13. Подготовка и издание конфиденциальных документов.
14. Организация конфиденциального документооборота.
15. Подготовка конфиденциальных документов для архивного хранения и уничтожения.

Большое значение для формирования профессиональных качеств педагога имеет совокупность разнообразных форм, методов и средств обучения в системе профессионально-педагогической подготовки. Одной из таких форм является контрольная работа, написание рефератов, подготовка докладов и т.д. Основными целями контрольных и реферативных работ являются:

- глубокое и всестороннее изучение избранной темы;
- развитие умения работать с литературными источниками;
- выработка умения критически анализировать различные явления и процессы, происходящие в сфере сервиса и туризма;
- вооружение навыками научного изложения полученных результатов, грамотного оформления текста, научного аппарата.

При подготовке и написании контрольной работы (реферата) необходимо пройти несколько этапов, которые помогут выполнить эту работу более качественно.

Требования к подготовке и выполнению курсовой работы:

I. Выбрав тему, необходимо подобрать литературу и обзорно познакомиться с ней для составления предварительного плана работы и вычленения основных идей, проблем, вопросов, подлежащих изучению. Работа должна опираться не менее, чем на 5 источников, включая статьи в периодике.

II. Познакомившись обзорно с литературой, приступайте к разработке плана, который включает в себя:

1. Введение, в котором обосновывается тема, выявляется её актуальность и практическая значимость. Для глубокого раскрытия темы необходимо описать историю развития проблемы (хотя бы кратко), назвать выдающихся деятелей науки, занимающихся данной темой. Далее необходимо дать краткий анализ и оценку имеющейся по теме литературы, показать, как разные авторы понимают суть проблемы. Очень важно определить цель и задачи работы.

2. Основная часть работы - это содержание самой проблемы. Она должна включать в себя пункты плана, раскрывающие основные идеи темы, теорию вопроса, понятий, категорий, то есть решать поставленную цель и задачи. Заключение, в котором важно сосредоточить внимание на выводах и рекомендациях по теме, сконцентрировав в них основные идеи темы.

3. Список изученной литературы.

III. Приступайте к отбору материала. Изучение литературы сопровождайте выписками основных положений, фактов, цитат. Выписки удобнее всего делать на карточках, на каждой обязательно указывайте фамилию автора, инициалы, название источника, страницы. Накопленные материалы систематизируйте по вопросам плана.

IV. Собрав и систематизировав материал, приступайте к написанию чернового варианта работы. Каждый вопрос разрабатывайте отдельно, четко очерчивая в нём основные



идеи, положения, факты. Избегайте сплошного цитирования. Особое внимание обратите на выводы по каждому вопросу. Добивайтесь взаимосвязи рассматриваемых вопросов.

### **8.2.3. Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы студентов**

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых и контрольных вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра несколько раз. Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, выведении контрольной точки при рейтинговой системе, корректировке работы преподавателя.

#### ***Образцы заданий, тестов, упражнений***

##### **Вариант 1**

1. Что включает в себя понятие делопроизводство?
2. Составьте проект письма-сообщения.

##### **Вариант 2**

1. Что понимается под юридической силой документа?
2. Составьте проект письма-приглашения.

##### **Вариант 3**

1. Назовите виды организационных документов.
2. Составьте проект телефонограммы.

##### **Вариант 4**

1. Назовите виды распорядительных документов.
2. Составьте проект выписки из протокола.

##### **Вариант 5**

1. В чем особенность языка и стиля служебных документов?
2. Составьте проект распоряжения.

##### **Вариант 6**

1. Какие требования предъявляются к композиции служебных документов?
2. Составьте проект письма -благодарности.

##### **Вариант 7**

1. Назовите этапы редактирования.
2. Составьте проект рекламации.

##### **Вариант 8**

1. Приведите классификацию деловых писем.
2. Составьте проект приказа.

##### **Вариант 9**

1. Назовите необходимые документы по организации туристского путешествия.
2. Составьте проект служебной записки.

##### **Вариант 10**

1. Укажите необходимые документы при осуществлении туристского путешествия.
2. Составьте проект объяснительной записки.

### **8.2.4. Примерный перечень вопросов к экзамену**


1. Понятия *делопроизводство* и *документационное обеспечение управления*, две основные составляющие делопроизводства.
2. Понятие *организация работы с документами*, основное содержание. Документационное обеспечение управления как информационная база управленческих решений.
3. Состав нормативно-методической базы организации документационного обеспечения управления.
4. Понятие *документооборот*, основные принципы организации документооборота. Организационные документы, определяющие порядок движения документов в организациях социально-культурного сервиса и туризма.

5. Понятие **централизованная система документооборота**, особенности документооборота, организованного по централизованному принципу.
6. Понятие **смешанный принцип организации документооборота**, особенности организации документооборота по этому принципу.
7. Порядок движения и обработки поступающих документов. Основные потоки документов в организациях социально-культурного сервиса и туризма, их особенность.
8. Порядок движения и обработки отправляемых документов.
9. Порядок движения и обработки внутренних документов.
10. Порядок движения и обработки внутренних распорядительных документов - приказов по основной деятельности.
11. Порядок движения и обработки важнейших внутренних документов в условиях смешанной системы документооборота.
12. Понятие **объем документооборота**, правила учета объема документооборота.
13. Понятие **предварительное рассмотрение** поступающих документов, его значение и основное содержание.
14. Понятие **регистрация документов**, значение регистрации документов, формы регистрации.
15. Основные принципы формирования регистрационных номеров и их значение для различных видов документов. Основные виды бланков, применяемых в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
16. Регистрационно-контрольная карточка, ее реквизиты и правила заполнения.
17. Понятие **контроль исполнения документов** и поручений. Значение и организация контроля исполнения документов. Основные этапы контроля исполнения.
18. Понятие **формирование дел**, основные принципы формирования дел. Особенности группировки в дела отдельных видов и разновидностей документов. Систематизация документов внутри дела.
19. Понятие **номенклатура дел** организации, назначение номенклатуры дел, виды номенклатур дел.
20. Основные этапы составления номенклатуры дел организации. Составление заголовков дел, индексация дел, систематизация заголовков дел в номенклатуре дел организации.
21. Порядок согласования, подписания и утверждения номенклатуры дел организации, составления и назначение итоговой записи номенклатуры дел. Основные этапы оформления дел с документами по личному составу.
22. **Опись дел**, понятие, назначение, виды описей. Систематизация и нумерация дел в описи, особенности индексации дел. **Описательная статья описи**, ее элементы. Годовой раздел описи.
23. Достоинства и недостатки карточной системы регистрации документов. Особенности автоматизированной системы регистрации документов.
24. Значение информационно-справочной работы в организации документационного обеспечения управленческой деятельности. Формы организации информационно-справочной работы в учреждении.
25. Сроковый контроль, технология ведения срового контроля. Текущий, предупредительный и итоговый контроль. Формы контроля за сроками исполнения документов в делопроизводстве.
26. Сроковая картотека. Преимущество автоматизированной системы контроля за исполнением документов.
27. Нормативно-методические документы по работе с обращениями граждан. Особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан, порядок регистрации, сроки рассмотрения и порядок контроля за их исполнением.

28. Организационная структура службы делопроизводства учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Характеристика основных нормативных документов, регламентирующих делопроизводство учреждения.
29. Законодательные акты, регламентирующие работу с письмами, жалобами, заявлениями граждан. Характеристика технологии работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
30. Должностные инструкции и должностные обязанности работников в организациях социально-культурного сервиса и туризма.

Программа составлена в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 230500 (100103.65) «Социально-культурный сервис и туризм»


Программу составили:


к.э.н., доцент кафедры экономической теории  Шпаченко Ирина  
Анатольевна

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической теории  
Протокол № 8 от «01» сентября 2009 г.

Зав. кафедрой  Сизов В.В.

Программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией факультета  
экономики и управления ТГПУ

Председатель методической комиссии ФЭУ  Кашенов А.Т.

Согласовано:  
Декан факультета экономики и управления  Ромахина И.А.