



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**  
по дисциплине

**«ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ В  
ТУРИСТСКОЙ  
ИНДУСТРИИ»**

Авторы  
Л.В. Карич,  
Ю.В. Осипова.

Ростов-на-Дону, 2017



## Аннотация

«Учебное пособие» предназначено для студентов очной и заочной форм обучения направлений подготовки: 430302 «Туризм»; 430303 «Гостиничное дело».

## Авторы

Кандидат филологических наук, доцент кафедры «СТиГ»,  
Карич Л.В.

Кандидат философских наук,  
доцент кафедры «СТиГ»,  
Осипова Ю.В.



## Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>Предмет курса .....</b>	<b>7</b>
<b>Содержание и основные разделы дисциплины .....</b>	<b>15</b>
<b>Задачи курса .....</b>	<b>17</b>
<b>Лекционные занятия .....</b>	<b>18</b>
Лекция №1 .....	15
Лекция №2 .....	15
Лекция №3 .....	20
Лекция №4 .....	21
Лекция №5 .....	22
Лекция №6 .....	23
Лекция №7 .....	24
Лекция №8 .....	25
Лекция №9 .....	26
<b>Семинарско-практические занятия .....</b>	<b>27</b>
Практическое занятие №1 .....	27
Практическое занятие №2 .....	30
Практическое занятие №3 .....	32
Практическое занятие №4 .....	39
Практическое занятие №5 .....	41
Практическое занятие №6 .....	44
Практическое занятие №7 .....	46
Практическое занятие №8 .....	49
Практическое занятие №9 .....	51
Практическое занятие №10 .....	54
Практическое занятие №11 .....	56
Практическое занятие №12 .....	58
Практическое занятие №13 .....	60
Практическое занятие №14 .....	63
Практическое занятие №15 .....	65
Практическое занятие №16 .....	67
Практическое занятие №17-18 .....	69
<b>Самостоятельна работа для студентов очного отделения .....</b>	<b><u>71</u></b>
<b>Самостоятельна работа для студентов заочного отделения .....</b>	<b>75</b>
<b>Примерные Вопросы к зачету .....</b>	<b>84</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Документ – это память, лицо и  
культура организации,  
предприятия, фирмы, человек

Документы сопровождают человека с самого начала его жизни. С момента рождения ещё безымянный человек получает первый документ, который является свидетельством его появления на свет, – это справка о том, когда, где и у кого этот человек родился. Позже, уже в загсе, на основании этого документа ребёнку выпишут свидетельство о рождении, где он будет назван по имени отчеству и фамилии, что засвидетельствует факт вхождения в наш социум нового его члена и гражданина. Этот документ позволит впоследствии получить ещё ряд документов, необходимых человеку в течение его жизни. И так один документ вытекает из другого, за ним третий, пятый, десятый... Число документов в мире увеличивается с фантастической скоростью, но каждый документ сразу находит своё место, где он необходим, он выполняет свои функции, работает ровно столько времени, насколько он рассчитан, а потом отправляется в архив на хранение или на списание, в зависимости

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

от своего содержания и назначения. И вся «жизнь» каждого документа чётко определена законами, систематизирована и унифицирована, заранее запрограммирована и проходит поэтапно свои жизненные циклы в сложном процессе, называемом *делопроизводством*.

Цель данного пособия показать многомерность работы с документами, степень заинтересованности всех участников системы управления в оптимальном, качественном, продуманном документообороте; существование целой области правовых и технических нормативов в работе с документами; реальные перспективы и сложности компьютеризации управленческой деятельности, а следовательно, помочь студентам

- освоить правила оформления управленческих документов
- изучить организацию службы делопроизводства
- рассмотреть особенности подготовки и оформления отдельных видов документов
- изучить организационно-распорядительную документацию на предприятиях гостиничного типа, туризма и сервиса
- изучить организацию документооборота на предприятиях
- рассмотреть информационно-справочную

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

работу по документам

- изучить систему контроля за исполнением документов

- познакомиться с методами организации текущего хранения документов

- изучить подготовку дел к архивному хранению

- изучить способы создания и хранения документов в электронном виде и способы работы с электронными документами.

## 1. ПРЕДМЕТ КУРСА

Проблема документационного обеспечения управления, несмотря на предпринимаемые немалые организационные, материальные, исследовательские и иные усилия, не утрачивает своей актуальности. В качестве объяснения этому можно назвать две важные причины:

1. Наличие явного отставания темпов научно-технического прогресса от темпов нарастания потоков информации вообще и управленческой информации (в форме разных документов) в частности. Вал бумаг захлёстывает органы управления предприятий, учреждений, компаний фирм. С ним уже нелегко справиться даже при помощи новейшей электронной техники.

2. Способы и методы обработки документов, имеющих в распоряжении сотрудников многочисленных организаций, пропускающих через себя ежедневно тысячи распорядительных документов и иных деловых бумаг, по-прежнему остаются далёкими от совершенства. Это касается в основном

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

технологии работы с документами.

Кроме этих двух основных причин, существует еще много других документационных проблем. Например, проблема осуществления эффективного контроля за исполнением документов, или обеспечения точного соответствия исполненного документа установленным требованиям.

Именно, поэтому можно говорить о несомненной необходимости изучения современного документационного обеспечения управления вообще и непосредственно на предприятиях туристской и гостиничной сферы, общих проблем ДОО и конкретных, возникающих при осуществлении данного вида управленческой деятельности, в частности, а также наиболее эффективных способов их преодоления. Это и является предметом данного курса.

В современном динамичном мире менеджеры тратят от 50 до 90 % своего рабочего времени на коммуникации, процессы, сопряженные с обработкой информации. Более того, существует автори-



## Документационное обеспечение в туристской индустрии

тетное мнение в среде специалистов в области менеджмента о том, что руководитель – это система обработки информации.

Бесспорно, что управление имеет информационную природу. Трудно представить себе какой-либо вид деятельности менеджера, не связанный с получением, хранением или генерацией (в этом контексте – созданием) информации. **Информация, зафиксированная на материальном носителе с реквизитами, позволяющими её идентифицировать, является документом.** Документы, в свою очередь, являются ценным информационным ресурсом предприятия. В них формулируются управленческие воздействия по вопросам стратегического планирования и оперативного управления работой предприятия, его структурных подразделений и отдельных работников.

Деятельность любой организации сопровождается созданием документов. Оформление документации в соответствии с действующими правилами обеспечивает защиту интересов организации,

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

повышает эффективность управленческого труда. Требования к оформлению документов устанавливает ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Для того чтобы документы эффективно и в полном объёме выполняли своё назначение, на любом предприятии должны быть регламентированы правила:

- документирования(создания документов);
- организации документооборота (движения документов);
- использования и хранения документов.

Работа с документацией – основной вид деятельности работников аппарата управления: от технических исполнителей – до руководителей высшего звена. Без управленческих документов невозможно планирование, финансирование, решение задач бухгалтерского учёта и отчётности, кадровое обеспечение и тому подобное.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

Хозяйственная деятельность предприятия, фирмы фиксируется в контрактах, договорах, коммерческой переписке; распорядительная деятельность директора – в приказах, распоряжениях по основным направлениям работы, по персоналу; работа ревизионных комиссий – в актах и так далее. Существует множество разных видов управленческих документов. В них закрепляются производственные отношения как внутри предприятия, так и его отношения с другими предприятиями. Именно документы служат свидетельством того или иного события, факта при возникновении споров с партнёрами и при разрешении конфликтов в суде. Именно наличие необходимых документов, оформленных в соответствии с правилами документирования, значительно смягчает напряжённость, возникающую при комплексных документальных ревизиях, проводимых аудиторам, а также при проверках со стороны налоговой службы.

Документы организации, отражающие производственно-хозяйственную деятельность, пред-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

ставляют определённую историческую ценность. Они относятся к памятникам культурного наследия нашего времени, являются частью Архивного фонда России и подлежат сдаче в государственные архивы. Особое значение имеют документы по личному составу, отражающие трудовую деятельность работника.

Более половины рабочего времени управленческий персонал затрачивает на занятия с документами, причём в делопроизводстве сложно механизировать труд и здесь преобладают ручные операции. Во многих странах предпринимаются попытки переложить делопроизводство «на плечи» машин. Однако они, как правило, ограничиваются технологией прохождения и контроля документов. Это, разумеется, очень важно, но вникнуть в суть документа, использовать его в своей работе помогают только интеллект и высокий уровень профессиональной подготовки.

К управлению документами как функциональной области предприятия руководитель дол-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

жен подходить точно так же, как и к организации других направлений деятельности предприятия, то есть планировать, организовывать, осуществлять мотивацию и контроль. Для этого он должен знать основные положения нормативно-правовой среды в сфере ДООУ, общие правила документирования управленческой деятельности, принципы работы с документами (в том числе и с электронными) и создания системы управления документами предприятия.

Руководитель организации несёт персональную ответственность за документальный фонд организации и должен быть знаком с Основами законодательства России об Архивном фонде РФ и архивах. За нарушение действующего законодательства по архивному делу на руководителя налагается штраф до 70 минимальных окладов за утрату (гибель или незаконное уничтожение) документов постоянного и долговременного хранения (в том числе при ликвидации и реорганизации учреждений и предприятий); до 35 минимальных окла-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

дов – за несвоевременную передачу документов в государственный архив; до 28 минимальных окладов – за несоблюдение сроков упорядочения документов и так далее.

Таким образом, знание вопросов документационного обеспечения управления поможет предпринимателю работать без внешних (с государственными органами и партнёрами) и внутренних (с подчинёнными) конфликтов, сосредоточив внимание на решении задач производственно-хозяйственной деятельности, конкурентной борьбы, получения максимальной прибыли, развития организации. Именно этим вопросам и будет уделено основное внимание в данном курсе лекций.

## СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Исследование всегда начинается с истории вопроса, поэтому в нашем курсе мы уделим внимание истории возникновения и развития делопроизводства в России. Это позволит нам увидеть, как формировалась система делопроизводства, как документ обретал свою современную форму, как менялись методы и подходы к документированию управления, дадим определение понятию документ, определим его функции.

Далее будут рассмотрены вопросы о роли и месте информационно-документационного обеспечения в аппарате управления, а именно нормативно-методическая база документационного обеспечения управления (законы, ГОСТы, классификаторы), система документации, классификации и унификации документов, международные стандарты в области работы с документами, основные понятия в области делопроизводства.

Следующий раздел курса будет посвящён

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

правилам оформления документов, основным требованиям к оформлению организационно-распорядительных и информационного справочных документов: понятие, состав и оформление реквизитов, бланки документов и требования к ним, требование к тексту управленческих документов.

В четвёртом разделе курса будут рассмотрены вопросы организации и технологии работы с документами. Это вопросы, связанные с определением понятия документооборота, с организацией документооборота, с формированием и оформлением дел, с контролем за исполнением документов, с работой с информацией, содержащей коммерческую тайну, с обработкой дел для хранения и хранением дел.

Пятый раздел курса посвящён вопросам автоматизации делопроизводства и созданию электронных документов.

В шестом разделе курса рассматриваются вопросы, связанные с управленческой документацией



## Документационное обеспечение в туристской индустрии

и организацией документооборота на конкретном предприятии. Это вопросы о локальных нормативных актах, о системе управления документацией (документационном менеджменте) и об организации управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.

Седьмой раздел посвящён вопросу языка и стиля официальных документов.

### 3. ЗАДАЧИ КУРСА

В задачи курса входит:

1. Изучение нормативно-правовой базы документационного обеспечения управления.

2. Теоретическое и практическое освоение правил составления и оформления основных видов документов.

3. Теоретическое и практическое освоение технологии работы с документами.

4. Изучение вопросов систематизации и хранения документов.

Документационное обеспечение в туристской индустрии

5. Теоретическое и практическое освоение способов автоматизации делопроизводства и создания электронных документов.

6. Теоретическое и практическое освоение правил оформления локальных актов.

7. Изучение основ документационного менеджмента на предприятиях СКСТ.

8. Практическое и теоретическое изучение особенностей организации управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.

## **4. ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ**

### **ЛЕКЦИЯ № 1**

#### **ПРЕДМЕТ, СОДЕРЖАНИЕ, ЗАДАЧИ КУРСА.**

##### **ПЛАН:**

1. Предмет курса «Документационное обеспечение в туристской индустрии.
2. Содержание курса.
3. Задачи курса.

4. Источники литературы.
5. Контрольные вопросы

## **ЛЕКЦИЯ № 2**

### **ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В РОССИИ**

#### **ПЛАН:**

1. Развитие способов создания документов
2. Этапы развития делопроизводства в России.
3. Роль информации в управлении.
4. Классическая процедура принятия управленческого решения.
5. Особенности «русской модели делопроизводства».
6. Литература.
7. Контрольные вопросы.

## ЛЕКЦИЯ № 3

# РОЛЬ И МЕСТО ИНФОРМАЦИОННО- ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В РАБОТЕ АППАРАТА УПРАВЛЕНИЯ

### ПЛАН:

1. Современная структура управления документацией в России.

1.1. Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

(Росстандарт).

1.2. Федеральная архивная служба России (Росархив).

2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.

3. Делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.

4. Унификация управленческих документов.

5. Основные понятия о документе и системах (классификации) документов.

6. Основные понятия и определения в области делопроизводства и архивного дела.

7. Литература.

8. Контрольные вопросы.

## ЛЕКЦИЯ № 4

### СТАНДАРТИЗАЦИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

#### ПЛАН:

1. Общие положения, понятие и состав реквизитов.
2. Требования к бланкам документов.
3. Оформление реквизитов документов.
4. Составление и оформление организационно-распорядительных документов; деловая переписка
  - 4.1. Организационные документы.
  - 4.2. Распорядительные документы.
  - 4.3. Информационно-справочные документы.
5. Требования к тексту управленческого документа.
6. Требования к качеству управленческого документа.

Документационное обеспечение в туристской индустрии

мента.

7. Табель унифицированных форм и альбом форм документов предприятия.
8. Литература.
9. Контрольные вопросы.

## ЛЕКЦИЯ № 5

### ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ. ТЕКУЩЕЕ И АРХИВНОЕ ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

#### ПЛАН:

1. Понятие о документообороте организации, принципы организации документооборота.
2. Обработка документов.
  - а). Прохождение входящих документов.
  - б). Прохождение исходящих документов.
  - в). Порядок работы с внутренними документами.
3. Регистрация документов.
4. Информационно-справочная работа.

Документационное обеспечение в туристской индустрии

5. Контроль исполнения документов.
6. Работа с информацией, содержащей коммерческую тайну.
7. Основные требования к организации оперативного хранения документов.
8. Составление номенклатуры дел.
9. Формирование и оформление дел.
10. Подготовка дел к архивному хранению.
11. Литература.
12. Контрольные вопросы.

## **ЛЕКЦИЯ № 6**

### **АВТОМАТИЗАЦИЯ**

### **ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И СОЗДАНИЕ**

### **ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ**

#### **ПЛАН:**

1. Понятие электронного документа.
2. Преимущества и недостатки электронного документа.

Документационное обеспечение в туристской индустрии

### 3. Создание электронных документов.

3.1 Форматы электронных документов.

3.2 Электронная цифровая подпись.

3.3 Метаданные документов.

3.4 Оцифрование как способ создания электронных документов.

4. Автоматизация работы с документами.

5. Литература.

6. Контрольные вопросы.

## ЛЕКЦИЯ № 7

### КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

#### ПЛАН:

1. Основные понятия информационных технологий и их развитие.

2. Автоматизированные рабочие места.

3. Электронные офисные системы.



## Документационное обеспечение в туристской индустрии

4. Автоматизированная процедура работы с документами.
5. Хранение документов в электронной форме.
6. Литература.
7. Контрольные вопросы.

**ЛЕКЦИЯ № 8****СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
ДОКУМЕНТАЦИЕЙ  
(ДОКУМЕНТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ)****ПЛАН:**

1. Основы документационного менеджмента: планирование деятельности по управлению документацией.
2. Служба документационного обеспечения управления.
  - 2.1. Организационные вопросы.
  - 2.2. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления.
  - 2.3. Контроль деятельности по управлению документацией.

3. Литература.
4. Контрольные вопросы.

## ЛЕКЦИЯ № 9

### ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

#### ПЛАН:

1. Основные подходы к организации деятельности службы документационного обеспечения управления в турфирмах и гостиницах.
2. Основные направления работы с документами.
3. Виды деятельности по документационному обеспечению управления в турфирмах.
4. Литература.
5. Контрольные вопросы.

## 6. СЕМИНАРСКО-ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

**Тема: Системное представление практической части курса. Распределение тем для самостоятельной письменной работы (реферат)**

#### **Вопросы:**

1. Что является предметом курса «Документационное обеспечение в туристской индустрии» (далее «ДО в ТИ»)?
2. Что составляет содержание курса «ДО в ТИ»?
3. Задачи курса «ДО в ТИ».
4. Личная документация. Способы систематизации.
5. Представление презентаций с комментариями (работа в группах по 3-4 человека).

#### **Практическое задание:**

1. Подготовить список туристских фирм Ростова-на-Дону с реквизитами.
2. Подготовить список гостиниц Ростова-на-Дону с реквизитами.
3. Сделать презентацию: наиболее известные ту-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

ристские фирмы Ростова-на-Дону (20-30) (логотип, устав или учредительный договор).

4. Сделать презентацию: наиболее известные гостиницы Ростова-на-Дону (20-30) (логотип, устав или учредительный договор).

5. Сделать презентацию: наиболее известные рестораны Ростова-на-Дону (20-30) (логотип, устав или учредительный договор).

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/И.А.Гущина, Н.А. Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.

3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. - практ.пособие [Текст]/ М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.

6. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М. –: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

7. Карич Л.В. Курс лекций «Документационное обеспечение СКСТ» [Текст]: курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ по спец. 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм», 100201.65 «Туризм». направления подготовки бакалавриат 100400.62 «Туризм», 101100.62, «Гостиничное дело», 100100.62 «Сервис» («Социально-культурный сервис»)/Л. В. Карич; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. «Иностранные языки»; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д : РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. – Допущено решением Ученого Совета

РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября  
2012 г.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

### **Тема: История развития и современное состояние делопроизводства**

#### **Вопросы:**

1. Как развивались способы записи информации?
2. Как совершенствовались материалы и орудия письма?
3. Какие этапы прошло развитие делопроизводства в России?
  - 3.1. Дореволюционный этап.
  - 3.2. Послереволюционный, советский этап.
  - 3.3. Современное российское делопроизводство.
4. Особенности развития делопроизводства за рубежом.

**Практическое задание:** выполнить презентации на тему:

- «История развития способов записи инфор-

Документационное обеспечение в туристской индустрии

мации»;

– «Историческое совершенствование материалов и орудия для письма»;

– «Этапы делопроизводства России» дореволюционный (приказное, коллежское, исполнительное делопроизводство)

– «Этапы делопроизводства России» постреволюционный, советский.

– «Современное российское делопроизводство»

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

4. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3.

**Тема: Делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления**

**Вопросы:**

1. Какова роль и значение Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в современной структуре управления документацией в России?
2. Какова роль и значение Федеральной архивной службы России в современной структуре управления документацией в России?
3. Охарактеризуйте делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.
4. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы
5. Представление презентаций (сопровождение от-



ветов на вопросы)

**Практическое задание:** выполнить презентации на тему (сопровождение ответов на вопросы):

1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.
2. Федеральная архивная служба России.
3. Законы, Указы, Постановления.
4. ГОСТы.
5. Классификаторы на документы.

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.
2. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.
3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М,

2009.

1. Конституция Российской Федерации. М.: Проспект, 2000.

2. Гражданский кодекс РФ (части 1, П, Ш). – М.: Проспект, 2002.

3. Трудовой кодекс РФ. – М.: Проспект, 2002

4. Федеральный Конституционный закон от 25 декабря 2000 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (с изм. От 9 июля 2002 г., 30 июня 2003 г.).

5. Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (с изм. От 10 января 2003 г.).

6. Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

7. Федеральный закон от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».

8. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

9. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

11. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

12. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»(в ред. Федерального закона от 02.02.2006 № 19-ФЗ).

13. Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях».

14. Федеральный закон от 7.7.2003 № 126-ФЗ «О связи».

15. Закон Российской Федерации от 23.09.2002 № 3520-1 «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименовании мест происхождения товаров» (с изм. От 27 декабря 2000г., 30 декабря 2001 г., 11 декабря, 24 декабря 2002 г.).

16. Указ Президента Российской Федерации от

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

30 ноября 1995 г. № 1203 «Об утверждении перечня сведений, отнесённых к государственной тайне» (с изм. От 24 января 1998 г., 6 июня, 10 сентября 2001 г., 29 мая 2002 г.).

17. Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».

18. Постановление Правительства РФ от 26 сентября 2000 г. № 725 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

19. Положение о Федеральной архивной службе России // СЗ РФ. 2003. № 30.

20. Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93 (ОКУД). (Утверждён и введён в действие постановлением Росстандарта РФ от 30.12.1993 № 299(с изм. и доп. от 1999-2002 гг.)) М.: Госстандарт России, 1994.

21. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Гос-

стандарт России, 2003.

22. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Госстандарт России, 1998.

23. ГОСТ ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2001.

24. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (принят и введён в действие постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 332-ст). [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).

25. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Система менеджмента качества. Требования» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 333-ст, с изм. От 07.07.2003). [Электронный ресурс]. – [http:// www.garant.ru](http://www.garant.ru).

26. ГОСТ Р 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составле-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

ния. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2004.

27. ГОСТ 7.70-2003 «Описание данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик». – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу). – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2003.

28. ГОСТ Р 52292-2004 «Электронный обмен информацией. Термины и определения». – (Информационная технология). – М.: ИПК Изд-во стандартов, 2004.

29. ГОСТ 34.601-90 «Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания» (Информационная технология). – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1990.

30. ГОСТ 17914-72 «Обложки дел длительных сроков хранения. Технические условия». – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1984.

31. ГОСТ 6.10.5-87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца». – М.: ИПК Изд-во стандартов, 1987.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4.

**Тема: Особенности документационного обеспечения управления предприятия.**

**Вопросы:**

1. Какова роль информации в управлении?
2. Какова классическая процедура принятия управленческих решений?
3. Документ: виды и системы (классификации) документов.
4. Основные понятия и определения в области делопроизводства и архивного дела.
5. Реквизиты документов: состав и особенности оформления.

**Практическое задание:** выполнить презентации на тему (сопровождение вопросов):

1. Виды и системы (классификации) документов
2. Реквизиты документов: состав и особенности оформления.

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

ведение: учебно-практическое пособие

[Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С. Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

3. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. - практ. пособие [Текст]/ М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.

4. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

5. Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93 (ОКУД). (Утверждён и введён в действие постановлением Росстандарта РФ от 30.12.1993 № 299(с изм. и доп. от 1999-2002 гг.)) М.: Госстандарт России, 1994.

6. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Гос-



стандарт России, 2003

7. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Госстандарт России, 1998.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

**Тема: Организационные документы: назначение и особенности их составления и оформления**

### **Вопросы:**

1. Назначение Миссии, особенности её составления и оформления.
2. Устав как один из основных организационных документов. Особенности его составления и оформления.
3. Положение как один из организационных документов. Особенности его составления и оформления.
4. Организационный документ – штатное расписание. Особенности его составления и оформления.
5. Организационный документ – должностная ин-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

струкция. Особенности его составления и оформления.

6. Организационный документ – договор. Особенности составления и оформления договоров.

**Практическое задание:**

Выполнить презентации на тему:

1. Миссия организации или предприятия.
2. Устав организации или предприятия.
3. Положение структурных подразделений организации или предприятия.
4. Штатное расписание организации или предприятия.
5. Должностные инструкции работников гостиничного предприятия.
6. Договора как организационный вид документов организации или предприятия.

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.
2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А. Гущина, Н.А. Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.

3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

4. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. - практ. пособие [Текст]/ М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.

5. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

6. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст]: курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм", направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис"("Социально-культурный сервис")/Л. В. Карич; сост.: Л.В.Карич, доц. каф.

"Иностранные языки"; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС.  
- Ростов н/Д : РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. –  
Допущено решением Ученого Совета РТИСТ  
ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012г.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

**Тема: Распорядительные документы: назначение и особенности их составления и оформления**

### **Вопросы:**

1. Виды и назначение распорядительных документов.
2. Назначение, особенности оформления и содержания Приказов.
3. Назначение, особенности оформления и содержания Указаний и распоряжений.
4. Назначение, особенности оформления и содержания Решений.
5. Назначение, особенности оформления и содержания Протоколов.

Документационное обеспечение в туристской индустрии

6. Назначение, особенности оформления и содержания Актов.

**Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:

- Приказы: особенности составления и оформления.
- Указания и распоряжения: особенности составления и оформления.
- Решения: особенности составления и оформления.
- Протоколы: особенности составления и оформления.
- Акты: особенности составления и оформления.

**Рекомендуемая литература:**

1. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.
2. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М,

2009.

3. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. - практ. пособие [Текст]/ М.Ю.Рогожин – М.: Проспект, 2009.

4. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7

**Тема: Информационно-справочные документы: назначение и особенности их составления и оформления.**

### **Вопросы:**

1. Виды и назначение информационно-справочных документов.

2. Назначение, особенности оформления и содержания Справок.

3. Назначение, особенности оформления и содержания Служебных (Докладных) записок.

4. Назначение, особенности оформления и со-

держания Объяснительных записок.

5. Назначение, особенности оформления и содержания Деловых писем и Факсов.

### **Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:
  - Справки: особенности составления и оформления.
  - Служебные(Докладные) записки: особенности составления и оформления.
  - Объяснительные записки: особенности составления и оформления.
  - Деловые письма и Факсы: особенности составления и оформления.

### **Рекомендуемая литература :**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

4. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст]: курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ 5 к. по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм", 4 к. направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис" ("Социально-культурный сервис") / Л. В. Карич ; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. "Иностранные языки"; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д : РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. – Допущено решением Ученого Совета РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012.



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

### Тема: Кадровые документы

#### Вопросы:

1. Назначение и виды кадровых документов.
2. Автобиография: назначение, составление и оформление.
3. Трудовой договор: назначение, составление и оформление.
4. Трудовая книжка: назначение, составление и оформление.
5. Личная карточка работника: назначение, составление и оформление.
6. Личный листок по учёту кадров: назначение, составление и оформление.
7. Резюме: назначение, составление и оформление.
8. Характеристика: назначение, составление и оформление.

#### Практическое задание:

1. Выполнить презентации на тему:

#### Задание 1.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

- Назначение и виды кадровых документов
- Трудовой договор: назначение, составление и оформление
- Личная карточка работника: назначение, составление и оформление
- Личный листок по учёту кадров: назначение, составление и оформление.

### **Задание 2.**

1. Составить свою автобиографию.
2. Составить свою характеристику.
3. Составить своё резюме.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

3. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. – практ. пособие [Текст]/

М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.

4. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

5. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие [Текст]/ Н.П.Крюков – М.: ИНФРА-М, 2008.

6. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: учеб.пособие [Текст]/ М.В.Кирсанова. – 4-изд. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2005.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

**Тема: Тестирование. Защита рефератов. Отчёты по практической работе**

**Практическое задание:**

1. Подготовиться к тестированию по темам лекций 1-4 и практических занятий 1-8.
2. Отчитаться о степени готовности реферата.
3. Представить отчет по практической работе.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.
2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А.Гущина, Н.А.Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.
3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.
4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.
5. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. – практ. пособие [Текст]/ М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.
6. Гринберг А.С. Документационное обеспе-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

чение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/  
А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

7. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст] : курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ 5 к. по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм", 4 к. направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис"("Социально-культурный сервис")/Л. В. Карич; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. "Иностранные языки"; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д : РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. – Допущено решением Ученого Совета РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012.

8. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие [Текст]/ Н.П.Крюкова. – М.: ИНФРА-М, 2008.

9. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: учеб. пособие [Текст]/ М.В.Кирсанова. – 4-изд. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское

соглашение, 2005.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

**Тема: Требование к качеству, тексту и языку  
и формату управленческих документов**

### **Вопросы:**

1. Какие требования предъявляются к качеству управленческого документа?
2. Основные требования к тексту управленческого документа.
3. Языковые особенности документа.
4. Способы унификации управленческих документов: табель унифицированных документов.
5. Способы унификации управленческих документов: альбом форм предприятия.

### **Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:
  - Качество управленческого документа.
  - Требование к тексту управленческого документа.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

- Языковые особенности документа: употребление прописных и строчных букв в деловых бумагах; общепринятые и другие сокращения; памятка- словарь типовых языковых формул официально-деловой переписки».
- Способы унификации документа.

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство: учеб.пособие [Текст]/М.В.Кирсанова. – 4-изд. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2005

3. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие [Текст]/Н.П.Крюкова. – М.: ИНФРА-М, 2008.

4. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С. Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

Документационное обеспечение в туристской индустрии

5. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11.**

**Тема: Документооборот предприятия и его особенности (часть 1)**

**Вопросы:**

1. Документооборот предприятия и принципы его организации.
2. Процедура обработки документов.
3. Процедура регистрации документов.
4. Информационно-справочная работа с документами.
5. Контроль за исполнением документов.
6. Работа с информацией, содержащей коммерческую тайну.

**Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:



## Документационное обеспечение в туристской индустрии

- Документооборот предприятия и принципы его организации.
- Процедура обработки документов.
- Процедура регистрации документов.
- Информационно-справочная работа с документами.
- Контроль за исполнением документов.
- Работа с информацией, содержащей коммерческую тайну.

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст] / В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.
2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А.Гущина, Н.А.Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.
3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/В.С.Соколов –

М.: ФОРУМ, 2009.

4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг –М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12.**

**Тема: Документооборот предприятия и его особенности (часть 2)**

### **Вопросы:**

1. Требования к организации оперативно-го хранения документов.
2. Составление, оформление и назначение номенклатуры дел.
3. Процесс формирования и оформления дел.
4. Процедура подготовки дел к архивному хранению.

## **Практическое задание (сопровождение ответов):**

### 1. Выполнить презентации на тему:

- Требования к организации оперативного хранения документов.
- Составление, оформление и назначение номенклатуры дел.
- Процесс формирования и оформления дел.
- Процедура подготовки дел к архивному хранению.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

2. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М,

2009.

5. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. - практ.пособие [Текст]/ М.Ю.Рогожин – М.: Проспект, 2009.

6. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст]: курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ 5 к. по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм", 4 к.направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис"("Социально-культурный сервис")/Л. В. Карич; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. "Иностранные языки"; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д: РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. – Допущено решением Ученого Совета РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13.**

**Тема: Общие документы делового общения**

**Вопросы:**

1. Общие правила деловой переписки.
2. Требования к тексту деловой переписки.
3. Виды деловых писем и их особенности.

**Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:
  - Требования к тексту деловой переписки.
  - Виды деловых писем и их особенности.

**Рекомендуемая литература:**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.
2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/И.А.Гущина, Н.А.Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.
3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб.для сред. проф. образования:

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

учебн. пособие для вузов [Текст]/В.С.Соколов, – М.: ФОРУМ, 2009.

4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

6. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст] : курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ 5 к. по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм", 4 к. направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис"("Социально-культурный сервис") /Л. В. Карич; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. "Иностранные языки"; РТИСТ филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д : РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. – Допущено решением Ученого Совета РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14.

**Тема: Документационное обеспечение управления конкретным гостиничным предприятием.**

### **Вопросы:**

1. Характеристика предприятия (5 предприятий – 5 групп студентов представляют - каждая своё предприятие).
2. Документационное обеспечение управления предприятием (те же 5 предприятий – 5 групп студентов представляют).

### **Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:
  - Характеристика гостиничного предприятия.
  - Документационное обеспечение управления гостиничным предприятием.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А. Гу-

щина, Н.А.Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.

2. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/А.А. Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

4. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. – практ. пособие [Текст]/ М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.

5. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.



## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15.**

**Тема: Документационное обеспечение управления конкретным туристским предприятием.**

### **Вопросы:**

1. Характеристика предприятия (5 предприятий – 5 групп студентов представляют - каждая своё предприятие).
2. Документационное обеспечение управления предприятием (те же 5 предприятий – 5 групп студентов представляют).

### **Практическое задание:**

1. Выполнить презентации на тему:
  - Характеристика туристского предприятия.
  - Документационное обеспечение управления туристским предприятием.

### **Рекомендуемая литература :**

- 1 Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А.Гущина., Н.А.Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М2010.

3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

5. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. – практ. пособие [Текст]/ М.Ю.Рогожин – М.: Проспект, 2009.

6. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

7. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст] : курс лекций для

Документационное обеспечение в туристской индустрии

студ. очн. формы обучения СГФ 5 к. по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 Туризм", 4 к. направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис" ("Социально- культурный сервис") / Л. В. Карич ; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. «Иностранные языки»; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д: РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. - Допущено решением Ученого Совета РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16.**

**Тема:** Тестирование. Отчёты по практической работе.

**Задание:**

1. Выполнить тестирование.
2. Отчитаться о степени готовности реферата.
3. Представить отчет по практической работе.

**Рекомендуемая литература:**

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.
2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально- культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А. Гущина Н.А. Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.
3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С. Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.
4. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.
5. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб.–практ. пособие [Текст]/М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.
6. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

7. Карич Л.В. Курс лекций "Документационное обеспечение СКСТ" [Текст] : курс лекций для студ. очн. формы обучения СГФ 5 к. по спец. 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм", 4 к. направления подготовки бакалавриат 100400.62 "Туризм", 101100.62 "Гостиничное дело", 100100.62 "Сервис"("Социально-культурный сервис") /Л. В. Карич ; сост.: Л.В.Карич, доц. каф. "Иностранные языки"; РТИСТ (филиал) ЮРГУЭС. - Ростов н/Д : РТИСТ ЮРГУЭС, 2011. - 190 с. – Допущено решением Ученого Совета РТИСТ ЮРГУЭС. Протокол № 1 от 28 сентября 2012.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17-18.

**Тема:** Защита рефератов.

**Рекомендуемая литература :**

1. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие [Текст]/В.И.Андреева – М.: КНОРУС, 2008.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

2. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов [Текст]/ И.А. Гущина, Н.А.Зайцева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.

3. Соколов, В. С. Документационное обеспечение управления: учеб. для сред. проф. образования: учебн. пособие для вузов [Текст]/ В.С.Соколов – М.: ФОРУМ, 2009.

3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А.А.Раздорожный – М.: ИНФРА-М, 2009.

4. Рогожин, М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах: учеб. – практ. пособие [Текст]/ М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2009.

5. Гринберг А.С. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для вузов [Текст]/ А. С. Гринберг – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

## 7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ

**ЗАДАНИЕ 1.** Подготовить в течение семестра шесть сообщений по вопросам практических занятий (объём 2-3 страницы печатного теста 14 шрифтом с интервалом – 1,5). Текст сообщения должен быть композиционно выдержан; вступление, основная часть, заключение. В тесте должны быть выделены части под запись студентам. Сообщение должно быть представлено в аудитории в лекционном формате.

**ЗАДАНИЕ 2.** Подготовить в течение семестра шесть презентаций по практической части семинарских занятий и представить в виде сопровождения сообщений.

**ЗАДАНИЕ 3.** Написать реферат на выбранную тему.

1. Документоведение и делопроизводство: понятие и основные принципы организации

Документационное обеспечение в туристской индустрии

2. История развития служб документации и секретарских служб в России

3. Законодательство Российской Федерации об организации делопроизводства

4. Нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления

5. Общая характеристика документов и их классификация

6. Функции документов

7. Унификация и стандартизация документов

8. Обработка поступающих документов

9. Обработка отправляемых документов

10. Порядок работы с внутренними документами

11. Регистрация и контроль исполнения документов

12. Формирование и оформление дел

13. Документация по созданию организации. Учредительные документы: Учредительный договор, Устав

14. Организация служб на предприятиях сер-



## Документационное обеспечение в туристской индустрии

виса и туризма

15. Должностные инструкции работников предприятий сервиса и туризма.

16. Реквизиты заголовочной части документа. Реквизиты содержательной части документа. Реквизиты оформляющей части документа

17. Понятие документооборота и его характеристики. Пути совершенствования организации документооборота

18. Требования к бланкам документов. Правила оформления документов при использовании технических средств.

19. Современное деловое письмо.

20. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан.

21. Документооборот бухгалтерии предприятия.

22. Составление номенклатуры дел.

23. Хранение документов в электронном виде.

24. Работа руководителя с документа.

25. Служба ДОУ, структура и организация

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

труда работников

26. Документы, относящиеся к разработке туров

27. Документы, относящиеся к управленческой деятельности гостиничного предприятия

28. Документы, относящиеся к управленческой деятельности сервисного предприятия: развлекательный центр.

29. Документы, относящиеся к управленческой деятельности сервисного предприятия: кинотеатр

30. Документы, относящиеся к управленческой деятельности сервисного предприятия: ресторан

(Объём 15 страниц)

**ЗАДАНИЕ 4.** Подготовить презентацию по теме своего реферата:  
( 15-20 слайдов).

## 8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ

**ЗАДАНИЕ 1.** Подготовить краткий конспект ответов на вопросы по всему курсу «Документационное обеспечение управления в туристской индустрии»

1. Предмет, задачи и содержание курса «Документационное обеспечение управления в туристской индустрии».
2. Общая характеристика основных источников литературы по базовым группам.
3. Как развивались способы записи информации?
4. Как совершенствовались материалы и орудия для письма?
5. Какие этапы прошло развитие делопроизводства в России. Особенности «российской модели делопроизводства»?
6. Какова роль информации в управлении?
7. Какова классическая процедура принятия

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

управленческих решений?

8. Какова роль и значение Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) в современной структуре управления документацией в России.

9. Какова роль и значение Федеральной архивной службы России (Росархив) в современной структуре управления документацией в России.

10. Какие документы оставляют нормативно-методическую базу документационного обеспечения управления.

11. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.

12. Охарактеризуйте делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.

13. Что такое документ, и какие существуют виды и системы (классификации) документов. Унификация управленческих документов

14. Что такое реквизит? Состав реквизитов. Требования к бланкам документов.

15. Как оформляются реквизиты документов ( с 1

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

по 15)?

16. Как оформляются реквизиты документов (с 15 по 30)?

17. Как составляются и оформляются организационные документы?

18. Как составляются и оформляются распорядительные документы?

19. Как составляются и оформляются информационно-справочные документы?

20. Как оформляется и ведётся деловая переписка?

21. Какие требования предъявляются к качеству управленческого документа и к его тексту?

22. Как составляются и для чего служат табель унифицированных форм и альбом форм документов предприятия?

23. В чём особенности официально-делового стиля?

24. Какова типология языковых формул официально-деловой переписки?

25. Понятие о документообороте организации,

принципы организации

документооборота.

26. Как ведётся обработка документов:

а) прохождение входящих  
документов.

27. Как ведётся обработка документов:

б) прохождение исходящих  
документов.

28. Как ведётся обработка документов:

в) порядок работы с внутренними  
документами

29. Как осуществляется регистрация документов?

30. В чём особенности информационно- справоч-  
ной работы?

31. Как осуществляется контроль исполнения до-  
кументов?

32. Как правильно вести работу с информацией,  
содержащей коммерческую Тайну?

33. Каковы основные требования к организации  
оперативного хранения документов?

34. Какова процедура составления номенклатуры

дел?

35. Как идёт процесс формирования и оформления

дел?

36. Какова процедура подготовки дел к архивному хранению?

37. Что такое электронный документ и в чём преимущества и недостатки электронного документа?

38. Как создаются электронные документы: форматы электронных документов, электронная цифровая подпись, метаданные документов, оцифрование как способ создания электронных документов?

39. Автоматизация работы с документами.

40. Основные понятия информационных технологий и их развитие.

41. Автоматизированные рабочие места.

42. Электронные офисные системы.

43. Автоматизированная процедура работы с документами.

44. Хранение документов в электронной форме.

45. Что составляет основы документационного ме-

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

неджмента?

46. Как осуществляется и оптимизируется планирование деятельности по управлению документацией и каковы организационные вопросы службы документационного обеспечения управления?

47. Как осуществляется мотивация работников, занятых в системе документационного управления?

48. Как осуществляется контроль деятельности по управлению документацией?

49. Каковы основные подходы к организации деятельности службы документационного обеспечения управления в туристских фирмах и гостиницах?

50. Охарактеризуйте основные направления и виды деятельности по документационному обеспечению управления социально-культурным сервисом и туризмом

**ЗАДАНИЕ 2.** Подготовить реферат на одну из выбранных тем.

1. Документоведение и делопроизводство: по-



## Документационное обеспечение в туристской индустрии

нятие и основные принципы организации

2. История развития служб документации и секретарских служб в России

3. Законодательство Российской Федерации об организации делопроизводства

4. Нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления

5. Общая характеристика документов и их классификация

6. Функции документов

7. Унификация и стандартизация документов

8. Обработка поступающих документов

9. Обработка отправляемых документов

10. Порядок работы с внутренними документами

11. Регистрация и контроль исполнения документов

12. Формирование и оформление дел

13. Документация по созданию организации.

Учредительные документы: Учредительный договор, Устав

Документационное обеспечение в туристской индустрии

14. Организация служб на предприятиях сервиса и туризма

15. Должностные инструкции работников предприятий сервиса и туризма.

16. Реквизиты заголовочной части документа. Реквизиты содержательной части документа. Реквизиты оформляющей части документа

17. Понятие документооборота и его характеристики. Пути совершенствования организации документооборота

18. Требования к бланкам документов. Правила оформления документов при использовании технических средств.

19. Современное деловое письмо.

20. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан.

21. Документооборот бухгалтерии предприятия.

22. Составление номенклатуры дел.

23. Хранение документов в электронном виде.

24. Работа руководителя с документа.

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

25. Служба ДООУ, структура и организация труда работников

26. Документы, относящиеся к разработке туров

27. Документы, относящиеся к управленческой деятельности гостиничного предприятия

28. Документы, относящиеся к управленческой деятельности сервисного предприятия: развлекательный центр.

29. Документы, относящиеся к управленческой деятельности сервисного предприятия: кинотеатр

30. Документы, относящиеся к управленческой деятельности сервисного предприятия: ресторан

(Объём 15 страниц)

**ЗАДАНИЕ 3.** Подготовить презентацию по теме своего реферата:  
(15-20 слайдов).

## 9. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ

1. Предмет и задачи курса «Документационное обеспечение управления в туристской индустрии».
2. Содержание курса «Документационное обеспечение управления в туристской индустрии».
3. Общая характеристика основных источников литературы по базовым группам.
4. История развития способов записи информации и совершенствования материалов и орудий для письма.
5. Основные этапы развития делопроизводства в России.
6. Роль информации в управлении.
7. Классическая процедура принятия управленческих решений.
8. Особенности «российской модели делопроизводства»?
9. Роль и значение Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

(Росстандарт) в современной структуре управления документацией в России.

10. Роль и значение Федеральной архивной службы России в современной структуре управления документацией в России.

11. Какие документы оставляют нормативно-методическую базу документационного обеспечения управления.

12. Законы, ГОСТы и классификаторы на документы.

13. Охарактеризуйте делопроизводство как отрасль деятельности в сфере управления.

14. Унификация управленческих документов.

15. Что такое документ, и какие существуют виды и системы (классификации) документов.

16. Представьте терминологический аппарат области делопроизводства и архивного дела.

17. Реквизиты. Состав реквизитов.

18. Требования, предъявляемые к бланкам документов.

19. Особенности оформления реквизитов доку-

Документационное обеспечение в туристской индустрии

ментов.

20. Правила составления и оформления организационных документов.

21. Правила составления и оформления распорядительных документов.

22. Правила составления и оформления информационно-справочных документов.

23. Правила оформления и ведения деловой переписки.

24. Требования, предъявляемые к качеству управленческого документа.

25. Требования, предъявляемые к тексту управленческого документа.

26. Назначение, правила оформления и ведения таблицы унифицированных форм документов предприятия.

27. Назначение, правила оформления и ведения альбома форм документов предприятия.

28. Языковые, стилистические и функциональные особенности официально-делового стиля.

29. Правила употребление прописных и строчных

## Документационное обеспечение в туристской индустрии

букв, важные для деловых бумаг.

30. Правила сокращения слов в документах и наиболее употребляемые в документах сокращения слов?

31. Правила оформления дат и числовой информации в документах.

32. Типология языковых формул официально-деловой переписки.

33. Понятие о документообороте организации, принципы организации документооборота.

34. Технология обработки входящих документов.

35. Технология обработки исходящих документов.

36. Технология обработки внутренних документов.

37. Технология регистрации документов.

38. Особенности информационно-справочной работы.

39. Процедура осуществления контроля исполнения документов.

40. Правила работы с информацией, содержащей коммерческую тайну.

41. Основные требования к организации оператив-

ного хранения документов.

42. Процедура составления номенклатуры дел.

43. Особенности процесса формирования и оформления дел.

44. Какова процедура подготовки дел к архивному хранению.

45. Специфика электронного документа: преимущества и недостатки электронного документа.

46. Особенности создания электронных документов: форматы электронных документов, электронная цифровая подпись, метаданные документов, оцифрование как способ создания электронных документов.

47. Автоматизация работы с документами.

48. Основные понятия информационных технологий в ДООУ и их развитие.

49. Автоматизированные рабочие места.

50. Электронные офисные системы.

51. Автоматизированная процедура работы с документами.

52. Хранение документов в электронной форме.



Документационное обеспечение в туристской индустрии

53. Основы документационного менеджмента.
54. Осуществление и оптимизация планирования деятельности по управлению документацией.
55. Организационные вопросы службы документационного обеспечения управления.
56. Особенности мотивации работников, занятых в системе документационного управления.
57. Технология осуществления контроля деятельности по управлению документацией.
58. Основные подходы к организации деятельности службы документационного обеспечения управления в туристских фирмах и гостиницах?
59. Основные направления работы с документами
60. Виды деятельности по документационному обеспечению управления в социально-культурной сфере, гостиничном деле и в туризме.

