

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ
(ДО КФУ)

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Документоведение и организация делопроизводства в сфере международного туризма
Б1.В.ОД.14

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Галимова Л.И.

Рецензент(ы):

Валеев Р.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и востоковедения (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 980358218

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галимова Л.И. Кафедра всемирного культурного наследия отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия , LIAbinova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Подготовка специалиста, владеющего основополагающими знаниями в области документоведения и организации работы с документами, и умеющего использовать подготовленные документы в практической деятельности. Освоение курса предполагает изучение основных положений по документационному обеспечению управления в области туризма. Практическая цель состоит в приобретении навыков составления проектов организационно-распорядительных документов и деловой корреспонденции; умение применять общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.14 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Освоение данной дисциплины связано и базируется на гуманитарных ('Правовое обеспечение туристской деятельности', 'Русский язык и культура речи', 'Культурология') и сопряжено с параллельным курсом 'Организация туристской деятельности', 'Информационные и коммуникационные технологии в туристской индустрии', 'Планирование деятельности и ликвидация туристского предприятия'.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 6 (общекультурные компетенции)	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные виды и методы документоведения, общие основы организации документационного обеспечения управления в системе администрирования предприятий туризма, современные направления развития и пути совершенствования документационного обеспечения управления в организациях туризма, основные правилами и методы проведения надзорных (контрольных) проверок федеральными, государственными, муниципальными органами

2. должен уметь:

составлять, оформлять, вести документооборот в сфере туризма, использовать нормативные правовые документы в своей деятельности

3. должен владеть:

практическими методами организации документационного обеспечения управления на предприятии

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Введения делопроизводства как отраслью деятельности на предприятиях туризма, согласно нормативно-методической регламентации документирования, организации и технологии документационного обеспечения управления в рамках законодательного регулирования, стандартизации, разработки нормативных и нормативно-методических документов общегосударственного действия.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);


54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и						

учреждениями сферы туризма

8		2	0	0	Устный опрос
					 ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ <small>УНИФИЦИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА МВД РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</small>

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)	8		2	0	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Основные понятия делопроизводства. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления туристским предприятием	8		4	2	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия сферы туризма	8		2	6	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Виды документов и правила их оформления	8		6	10	0	Письменная работа Контрольная работа
6.	Тема 6. Технологии работы с документами Системы электронного документооборота	8		6	4	0	Письменная работа
7.	Тема 7. Управление документацией (документационный менеджмент)	8		4	4	0	Письменная работа
8.	Тема 8. Организация работы службы документационного обеспечения управления (ДОУ)	8		6	2	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования	8		0	2	0	Презентация
10.	Тема 10. Претензионная работа в сфере туризма, судебная практика	8		2	2	0	Презентация

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
11.	Тема 11. Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма	8		2	4	0	Деловая игра
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Зачет
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма. Понятие, функции, цели документационного обеспечения управления. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Основные понятия о документе, системах документации, носителях информации и функциях документа. Унифицированные системы документации. Стандартизованные термины с определениями. История делопроизводства: приказное делопроизводство XV-XVII вв. Система коллегского делопроизводства, система министерского делопроизводства XIX - начала XX вв., история управления и делопроизводства в 1917-1990 гг.,

Тема 2. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД). Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) ? совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях.

Тема 3. Основные понятия делопроизводства. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления туристским предприятием

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Основные понятия делопроизводства (делопроизводство, документирование, документооборот, система документации, унифицированная система документации). Классификация, функции и виды документов. Организация делопроизводства на предприятиях туризма. Формы организации делопроизводства на предприятии: централизованная, децентрализованная и смешанная.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Документационное обеспечение деятельности аппарата управления туристским предприятием

Тема 4. Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия сферы туризма

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации. Указы и распоряжения Президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, регламентирующие вопросы документационного обеспечения на федеральном уровне. Правовые акты федеральных органов исполнительной власти субъектов РФ (министерств, комитетов, служб, агентств и т.д.) как общепрофессионального, так и ведомственного характера. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. (Утвержден постановлением Госстандарта России от 03.03.03 № 65-ст и введен в действие 01.07.2003.) ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. (Утвержден постановлением Госстандарта России от 27.02.98 №28.) утратил силу С 1 марта 2014 г. вступил в силу новый стандарт ГОСТ Р 7.0.8-2013 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения?, утвержденный приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст. Основные правила работы ведомственных архивов. Перечень документов, образующихся в деятельности организаций (типовой или ведомственный), с указанием сроков хранения. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Законодательное регулирование делопроизводства. ФЗ РФ "Об информации, информатизации и защите информации" (от 20 февраля 1995 года № 24-ФЗ, в ред. ФЗ от 10.01. 2003 № 15-ФЗ). Федеральный закон "О бухгалтерском учете" (от 21.11.96 № 129-ФЗ в ред. ФЗ от 30.06.2003 № 86-ФЗ). Федеральные законы "Об акционерных обществах" (от 26.12. 1995 № 208-ФЗ в ред. От 29.12. 2004) и "Об обществах с ограниченной ответственностью" (от 08.02.1998 № 14 -ФЗ в ред. от 29.12.2004). Положения об Архивном фонде Российской Федерации (утверждено указом Президента РФ от 17.03. 1994 № 552). Закон "О языках народов Российской Федерации" (от 25.10. 1991 № 1807-1 в ред. от 11. 12.2002). ФЗ РФ "О системе государственной службы Российской Федерации" (от 27.05.2003 № 58-ФЗ в ред. от 11.11. 2003). ФЗ "Об Актах гражданского состояния" (от 25.10.2001 № 138-ФЗ с изм. От 29.12.2004 № 199-ФЗ). закон РФ "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров" (от 23.09.1992 № 3520-1 в ред. от 11.12.2002, с изм. от 24.12.2002), который определяет порядок регистрации эмблемы предприятия, помещаемой на бланке; ? постановление Правительства РФ "Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением государственного герба Российской Федерации" (от 27.12.1995 № 1268 в ред. от 08.06.2001) и др. 2003)

Тема 5. Виды документов и правила их оформления

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Понятие и состав реквизитов. Требования к бланкам документов. Оформление реквизитов документов. Основные правила оформления управленческой документации. Общая характеристика основных видов документов. Организационно-правовые документы. Общая характеристика документов. Основное назначение и характеристика распорядительной документации. Определение и структура каждого вида документов. Документы по личному составу. Персональные данные и их документирование. Оформление деловой документации.

практическое занятие (10 часа(ов)):

Оформление реквизитов документов. Составление и оформление организационно-распорядительных документов. Составление и оформление информационно-справочных документов. Локальные нормативные акты. Кадровые документы. Деловая переписка. Язык документа. Нормы официально-делового стиля. Требования к текстам документов. Правка деловых документов.

Тема 6. Технологии работы с документами Системы электронного документооборота

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Организация документооборота. Порядок работы с входящими документами. Порядок работы с исходящими документами. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление номенклатуры дел. Оперативное хранение дел.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Архивное хранение дел. Автоматизация процессов делопроизводства. Порядок работы с входящими документами. Порядок работы с исходящими документами. Порядок работы с внутренними документами. Формирование и оформление дел. Оперативное хранение дел. Электронный документ. Электронный документооборот. Системы электронного документооборота. Единая межведомственная система электронного документооборота РТ, технология работы в системе. Практическая работа со служебными документами в системе, составление голосовых и письменных поручений, согласование документов с помощью электронной цифровой подписи.

Тема 7. Управление документацией (документационный менеджмент)

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Планирование деятельности по управлению документацией. Электронные архивы. Служба документационного обеспечения управления. Мотивация работников, занятых в системе документационного обеспечения управления. Контроль деятельности по управлению документацией. Требования к организации документооборота. Организация управления документацией на предприятиях туризма.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Планирование деятельности по управлению документацией. Специфика делопроизводства в туристской деятельности.

Тема 8. Организация работы службы документационного обеспечения управления (ДОУ)

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Служба документационного обеспечения управления. Организационное построение службы делопроизводства. Задачи и функции службы делопроизводства. Организация управления документацией на предприятиях туризма.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Организация работы секретаря руководителя и офис-менеджера. Должностной статус и функциональные обязанности секретаря руководителя. Офис-менеджер, его функции и рекомендации по их эффективному выполнению.

Тема 9. Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования

практическое занятие (2 часа(ов)):

Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования - понятие, цели, признаки, стадии разрешения лицензионно-разрешительного режима (ЛРР); - обзор законодательных актов, регламентирующих гостиничную (туристскую) деятельность; - особенности реализации туристского продукта; - необходимые требования к оформлению документов для прохождения процедуры лицензирования. Требования к персоналу.

Тема 10. Претензионная работа в сфере туризма, судебная практика

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Общие принципы работы с претензиями. Правила оформления претензии.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разбор реальных дел, связанных с претензиями к работе предприятий туризма.

Тема 11. Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности в сфере туризма. Общие положения проведения надзорной (контрольной) проверки. Действия проверяемого и проверяющего во время проведения проверки. Особенности проведения проверки налоговыми, антимонопольными, лицензирующими органами, органами полиции, общественными организациями, управлением санэпиднадзора.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Деловая игра " К нам идет контрольный орган"

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма	8		подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
2.	Тема 2. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)	8		подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
3.	Тема 3. Основные понятия делопроизводства. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления туристским предприятием	8		подготовка к устному опросу	8	Устный опрос
4.	Тема 4. Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия сферы туризма	8		подготовка к устному опросу	8	Устный опрос
5.	Тема 5. Виды документов и правила их оформления	8		подготовка к контрольной работе	8	Контрольная работа
				подготовка к письменной работе	8	Письменная работа

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Технологии работы с документами Системы электронного документооборота	8		подготовка к письменной работе	10	Письменная работа
7.	Тема 7. Управление документацией (документационный менеджмент)	8		подготовка к письменной работе	8	Письменная работа
8.	Тема 8. Организация работы службы документационного обеспечения управления (ДОУ)	8		подготовка к устному опросу	8	Устный опрос
9.	Тема 9. Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования	8		подготовка к презентации	2	Презентация
10.	Тема 10. Претензионная работа в сфере туризма, судебная практика	8		подготовка к презентации	4	Презентация
11.	Тема 11. Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма	8		подготовка к деловой игре	4	Деловая игра
	Итого				72	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Используются в основном традиционные образовательные технологии. При наличии технических возможностей предполагается использование интерактивных технологий

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сферы туризма

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Делопроизводство в древнерусском государстве. 2. Приказное делопроизводство XV?XVII вв. Система коллежского делопроизводства. 3. Система министерского делопроизводства XIX - начала XX вв. 4. История управления и делопроизводства в 1917?1990 гг. 5. Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) и Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Определения. Структура и отличия. 6. Основные понятия делопроизводства (делопроизводство, документирование, документооборот, система документации, унифицированная система документации) 7. Организация делопроизводства на предприятии 8. Определение понятия ?документ?. Классификация документов 9. Определение понятия ?документ?. Функции документов 10. Определение понятия ?документ?. Виды документов 11. Унификация и стандартизация документов

Тема 2. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Государственное регулирование документационного обеспечения управления 2. Документирование управленческой деятельности. 3. Унификация и стандартизация управленческих документов. 4. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. 5. Государственная система документационного обеспечения управления. Общие требования к документам. 6. Государственная система документационного обеспечения управления. Общие требования к службам документационного обеспечения. 7. Правилами заполнения основных реквизитов регистрационно-контрольных форм. 8. Примерное положение о службе документационного обеспечения управления. 9. Государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности. 10. Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) и Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Определения. Структура и отличия.

Тема 3. Основные понятия делопроизводства. Документационное обеспечение деятельности аппарата управления туристским предприятием

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Что включает в себя понятие ?делопроизводство?? 2. С чем связано появление понятия ?документационное обеспечение управления?? 3. В чем взаимосвязь понятий ?информация? и ?документ?? 4. Что понимается под юридической силой документа? 5. Как Вы понимаете процесс унификации документов? 6. В каком документе закреплены определения основных профессиональных терминов по делопроизводству? 7. Какие организационные проблемы службы делопроизводства Вы можете выделить? 8. Какие формы организации работы с документами существуют в практике? В чем достоинства и недостатки каждой из них? 9. В каком документе закреплены наименования должностей работников службы делопроизводства (укажите должности)? 10. Перечислите задачи и функции службы делопроизводства. 11. Какие федеральные законы, нормативные акты по регулированию сферы делопроизводства Вам известны? 12. Какие требования предъявляются к инструкции по делопроизводству? Укажите структуру текста инструкции по делопроизводству.

Тема 4. Нормативно-методическая основа документационного обеспечения деятельности предприятия сферы туризма

Устный опрос , примерные вопросы:

Какие законодательные акты предписывают обязательность доку-ментирования информации? 2. Какие требования к документам изложены в законодательных актах? 3. Какие вопросы работы с документами регламентируют законода-тельные акты? 4. Каково назначение ГС ДОУ и что она регламентирует? 5. Что регламентирует типовая инструкция по делопроизводству? 6. Какое значение имеет ГОСТ Р 6.30-2003? 7. С какой целью составляются перечни документов с указанием сроков хранения? 8. Какие нормативно-методические акты используют в работе с доку-ментами кадровые службы? 9. Лайте определение понятию ?документ?. 10. Что такое официальный документ? 11. С какими целями изготовляют копии документов? 12. Какие копии документа бывают? 13. В чем отличие дубликата документа от копии?

Тема 5. Виды документов и правила их оформления

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Назовите элементы системы делопроизводства. 2. Какова взаимосвязь ДОУ и процессов управления на предприятии? 3. Какие задачи решаются на основе закреплённой в документах информации? 4. Как система ДОУ обеспечивает конкурентное преимущество в бизнесе? 5. Дайте определение термину ?электронный документ?. 6. Объясните происхождение термина ?документ?. Когда впервые этот термин появился в России? 7. Раскройте взаимосвязь понятий ?информация? и ?документ?. 8. Определите функции, присущие Конституции РФ, в области делопроизводства. 9. Какая ответственность предусмотрена Федеральным законом от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ ?О коммерческой тайне? перед обладателем коммерческой тайны за разглашение или незаконное использование этой информации должностными лицами, государственными или муниципальными служащими указанных органов которым она стала известна в связи с выполнением ими должностных (служебных) обязанностей? 10. Какой орган утвердил Государственную систему документационного обеспечения управления? В каком году утверждена ГСДОУ? 11. Назовите основные цели ГСДОУ. 12. Назовите государственные стандарты в сфере делопроизводства. 13. Какой орган и когда утвердил типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти? 14. Какую информацию содержит Общероссийский классификатор управленческой документации (ОК 011-93)? 15. Какое расположение реквизитов письма принято в зарубежной практике? 16. Назовите основные функции документа. 17. По каким признакам классифицируют документы? 18. Какие грифы могут иметь документы? 19. Приведите классификацию документов по сфере использования, по юридической значимости. 20. Охарактеризуйте учредительные документы. 21. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности созданного юридического лица? 22. Какие разделы содержит должностная инструкция? 23. Охарактеризуйте регламент как организационно-распорядительный документ. 24. В чём суть распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание? 25. Охарактеризуйте Общероссийские унифицированные системы управленческой документации. 26. Какой документ устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов? 27. Назовите реквизиты, которые используются при оформлении документов всех видов.

Письменная работа , примерные вопросы:

Основываясь на знаниях о специфике деловых писем, которые Вы получили из данной темы, составьте проекты: 1. письмо-запрос (направить на имя соседа по парте); 2. письмо-ответ (подготовить ответ на запрос); 3. письмо-благодарность (оформляет сидящий справа, соседу по парте, что слева); письмо-приглашение (оформляет сидящий слева, соседу по парте, что справа); 4. гарантийное письмо (оформляет только студент, имеющий академическую задолженность, пишет на имя декана).

Тема 6. Технологии работы с документами Системы электронного документооборота

Письменная работа , примерные вопросы:

Тема: СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ДОКУМЕНТОВ Разбейтесь на группы (в группе может быть 4-5 обучающихся). Каждая из групп должна моделирует ситуацию, о создании виртуальной организации (некоммерческую или коммерческую организацию), необходимо коллегиальным способом определить род занятий, наименование организации (полное, сокращенное), разработать эмблему, определиться с организационной структурой предприятия, распределить между собой должности и ответственность за ведение и оформление конкретного вида документа. В организационную структуру включить: административно-управленческий аппарат (руководитель), канцелярия (секретарь, специалист по делопроизводству), отдел кадров и юридическая служба (представить как одно подразделение), три структурных подразделения (н-р: отдел маркетинга и PR, отдел продаж, отдел по работе с клиентами, финансово-экономический отдел др.) **Задание:** Составьте проекты организационно-распорядительных документов, регламентирующие деятельность вашего предприятия. □ Устав □ Учредительный договор □ Положение о структурном подразделении □ Инструкция по делопроизводству □ Должностная инструкция?(на каждого сотрудника) □ Приказ об утверждении: оргструктуры предприятия, должностных инструкциях, о принятии на работу □ Распоряжение о введении и использовании в работе инструкции по делопроизводству, о назначении ответственных в структурных подразделениях по технике пожарной безопасности, об организации какого-либо мероприятия. **Тема: СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ** **Задание:** В созданной виртуальной организации сформируйте проекты и проведите процедуру согласования информационно-справочных документов. Проиграйте, типовые управленческие действия при оформлении. □ Служебная записка от генерального директора на имя преподавателя Г.Л.И. по возложению обязанностей при формировании пакета документов (ОРД, ИСД) □ Докладная записка об организации какого-либо мероприятия, согласно изданному распоряжению. □ Докладная записка о нарушении трудового договора на Ф.И.О. как отсутствующих на рабочих местах (в нашем случае, обозначаем отсутствующих на практическом занятии ♦ 1, ♦ 2, ♦ 3) . Распределяем на трёх сотрудников по датам. □ Объяснительная записка, оформляют те, на кого написана докладная. □ Акт об отсутствии на рабочем месте. С указанием, ФИО отсутствующих по датам и их вклад в формирование документов. (оформляют все, кто присутствует с наложением подписей) □ Акт о приеме-передачи инструкции по делопроизводству. Указываем степень оформления, наличие образцов бланков письма, общего бланка с продольным и угловым расположениями, оформления титульного листа организационных документов (устав, положение), наличие листа ознакомления, с указанием ответственного за доведение инструкции до сотрудников и его отношение к проделанной работе. Укажите Ваши рекомендации и предложения. □ Оформить протокол общего собрания коллектива. На повестку дня вынести: утверждение и принятие устава, о нарушении трудовой дисциплины (по акту и докладной) □ Подготовить справку об итогах работы рабочей группы в созданной виртуальной организации по формированию пакета документов, с указанием выплаты премиальных за интенсивность труда.

Тема 7. Управление документацией (документационный менеджмент)

Письменная работа, примерные вопросы:

Тема: Оформление номенклатуры дел **Задание** Составьте и утвердите номенклатуру дел в Вашей виртуальной организации. Составленные документы на предыдущих практических занятиях подшейте в папки, согласно номенклатуре. Номенклатура дел (наименование организации, гриф утверждения) Методические указания по оформлению 1 раздела Введите, следующую нумерацию индекса дел 31-01-01, где : Первая и вторая цифра Третья и четвертая цифры Пятая и шестая цифры Направление подготовки 21 туризм, 31 сервис, 41 ГД Номер вашей рабочей группы внутри академической группы Порядковый номер дел Методические указания по оформлению 2 раздела 01 Наименование заголовков в номенклатуре: 02 Законодательные и нормативно-правовые акты (указы, постановления)приказы органов государственной власти РФ,РТ 03 Учредительные документы 04 Положения структурных подразделений, Инструкция по делопроизводству 05 должностные инструкции 06 Приказы по основной деятельности 07 Распоряжения по административным вопросам 08 Приказы по личному составу организации 09 личные дела сотрудников (карточка, автобиография, заявление о приеме на работу) 10 протоколы рабочего собрания коллектива 11 Акты, обращения граждан сотрудников (служебные, докладные, объяснительные записки) 12 номенклатура дел

Тема 8. Организация работы службы документационного обеспечения управления (ДОУ)

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Что понимается под документооборотом? 2. Какими параметрами характеризуется документооборот? 3. Что влияет на организацию движения документов? 4. Какие основные потоки документов можно выделить в организации и в чем их особенность? 5. Какие документы составляют входящий документопоток? 6. В чем значение предварительного просмотра и распределения поступивших документов и как они проводятся? 7. Каковы этапы первичной обработки поступивших документов? 8. Каковы правила обработки исходящих документов? 9. Укажите порядок прохождения внутренних документов.

Тема 9. Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования

Презентация , примерные вопросы:

Подготовить презентацию с представлением характеристики по следующим темам: 1. Государственная регистрация юридических лиц 2. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей. 3. Слияние юридических лиц как форма реорганизации. 4. Государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности: цели, задачи и правовые проблемы (Трофимова е.В.) 5. Понятие, признаки и виды субъектов предпринимательского права 6. Правовое положение индивидуального предпринимателя 7. Правовое положение субъектов малого и среднего предпринимательства 8. Правовое положение товарных бирж 9. Понятие и виды хозяйственных объединений 10. Регистрационный и лицензионный режимы предпринимательской деятельности 11. Регистрация и лицензирование предпринимательской деятельности 12. Отказ в выдаче лицензии 13. Технические нормативные правовые акты, их виды. Требования, предъявляемые к техническим нормативным

Тема 10. Претензионная работа в сфере туризма, судебная практика

Презентация , примерные вопросы:

1. Законодательство в сфере туризма и сервиса. Международное сотрудничество 2. Правовые вопросы урегулирования споров между туристом и предприятиями туриндустрии 3. Основные претензии туристов и порядок работы с ними 4. Претензионная Работа В Туризме 5. Стили работы туроператора с жалобами и претензиями туристов. 6. Виды претензий туристов 7. Досудебный и судебный порядок урегулирования споров в туризме 8. Порядок работы с претензиями туристов в турагентстве 9. Специалист по претензионной работе (туризм) 10. Методика оформления отчета о ведении претензионной и исковой работы в рамках исполнения контрактов и порядка его представления в туриндустрии

Тема 11. Надзорные (контрольные) проверки деятельности субъектов предпринимательской деятельности организаций туризма

Деловая игра , примерные вопросы:

ДЕЛОВАЯ ИГРА ?К нам идет контрольный орган? Цель игры: обучение элементарным навыкам разработки сценария работы с контрольно-ревизионными службами. Объекты игры: 1. Специалисты виртуальных предприятий. 2. Ревизоры. Ресурсы города: информационный пакет документов виртуальных предприятий, которые формировались на практических занятиях. Участники игры: представители проверяемой организации, которые будут защищать документы компании, представители контрольно-ревизионной служб, которые должны найти несоответствия в документах. Особенности игры: специфика сценария заключается в том, чтобы выявить несоответствия в ведении делопроизводства у параллельной группы. Конец игры: экспертная проработка предложенных проектных решений, анализ, выводы и сопоставление стандартам.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Понятие "документационное обеспечение управления". Информационная основа документационного обеспечения управления современными организациями.

2. Система государственного регулирования документационного обеспечения управления организациями в Российской Федерации.

3. Правовая основа документационного обеспечения управления современными организациями.
4. Ответственность и права российских менеджеров в области документационного обеспечения управления организациями.
5. Виды, состав и назначение систем организационно-распорядительной документации современных организаций.
6. Общие требования, предъявляемые к оформлению и составлению документов всех систем организационно-распорядительной документации организаций.
7. Роль организационно-правовых документов в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению организационно-правовых документов организаций
8. Роль распорядительных документов в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению распорядительных документов организаций.
9. Роль плановых документов в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению плановых документов организаций.
10. Роль кадровых документов в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению кадровых документов организаций.
11. Роль справочно-информационных документов в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению справочно-информационных документов организаций.
12. Роль справочно-аналитических документов в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению справочно-аналитических документов организаций.
13. Роль коммерческой документации в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению коммерческой документации организаций.
14. Роль отчётной документации в системе управления организациями. Назначение, виды, требования к оформлению отчётной документации организаций.
15. Организация работы с внутренними организационно-распорядительными документами организаций.
16. Организация работы с входящими организационно-распорядительными документами организаций.
17. Организация работы с исходящими организационно-распорядительными документами организаций.
18. Организация работы с организационно-распорядительными документами организаций, содержащими конфиденциальные сведения.
19. Цели и значение систематизации документов организаций. Нормативно-методическая основа систематизации организационно-распорядительных документов организаций.
20. Правовые требования к процедуре уничтожения организационно-распорядительных документов организаций.
21. Правовые основы оперативного и архивного хранения организационно-распорядительных документов организаций.
22. Нормативно-методические требования к оформлению дел организаций для передачи на архивное хранение.
23. Анализ систем документационного обеспечения управления организациями: цели, этапы, виды аналитических форм, обобщение и использование результатов.
24. Цели, основы, направления и методика совершенствования состава и форм организационно-распорядительной документации организаций.
25. Методика совершенствования систем документационного обеспечения управления организациями.
26. Теоретические и практические основы проектирования систем документационного обеспечения управления организациями. Основные положения и этапы проектирования систем документационного обеспечения управления организациями.

27. Теоретические и практические основы управления проектированием и внедрением в практику менеджмент-деятельности систем документационного обеспечения управления организациями.

28. Системы управления документными ресурсами организаций: структура, состав, показатели эффективности.

7.1. Основная литература:

ДЕланцева, О. П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебник / О. П. Еланцева. ? 3-е изд., перераб. и доп. ? М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО 'МПСУ ', 2014. ? 360 с.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=455089>

Гущина Инна Александровна Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=489737>

Михалкин В. А. Организация и формы международного бизнеса: Учебное пособие / В.А. Михалкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с.: 60х90 1/16. - (Магистратура).
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492918>

7.2. Дополнительная литература:

Овчаров А. О. Экономика туризма: Учебное пособие / А.О. Овчаров. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 253 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005335-6, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363808>

Левченко Т. П. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере: Монография / Т.П. Левченко, В.А. Янюшкин, А.А. Рябцев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 162 с.: 60х88 1/16. - (Научная мысль; Туризм). (обложка) ISBN 978-5-16-005657-9, 100 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424145>

Богданов Е. И. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) <http://znanium.com/bookread2.php?book=369959>

7.3. Интернет-ресурсы:

Делопроизводство -

<http://portal.tpu.ru/SHARED/e/EROGOTNEVA/UD/oso/literature/deloproizvodstvoidokumentooborot.pdf>

Делопроизводство и документооборот на предприятии -

<http://www.delo-press.ru/journals.php?page=documents>

Делопроизводство-Википедия - <https://ru.wikipedia.org/wiki/Делопроизводство>

Документационное обеспечение управления -

<http://bmanager.ru/articles/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-organizaciya-dokumentooborota>

Система делопроизводства -

http://rx.centrvd.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=20233866&utm_content=250

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Документоведение и организация делопроизводства в сфере международного туризма" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Ноутбук, проектор, доступ в интернет в аудиториях не оснащенных аппаратурой

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Международный туризм .

Автор(ы):

Галимова Л.И. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Валеев Р.М. _____

"__" _____ 201__ г.