

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

| | | |
|--|----|--|
| Часов по учебному плану | 36 | Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 1 |
| в том числе: | | |
| аудиторные занятия | 28 | |
| самостоятельная работа | 8 | |
| контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР) | 0 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 1 (1.1) | | Итого | |
|---|---------|----|-------|----|
| | уп | рп | уп | рп |
| Неделя | 14 | | | |
| Вид занятий | уп | рп | уп | рп |
| Лекции | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Практические | 14 | 14 | 14 | 14 |
| В том числе в форме практ.подготовки | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Итого ауд. | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Контактная работа | 28 | 28 | 28 | 28 |
| Сам. работа | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Итого | 36 | 36 | 36 | 36 |

Программу составил(и):
Препод. Григорьев В.С.

Рецензент(ы):
ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.

Рабочая программа дисциплины
Изучение основ делопроизводства

разработана в соответствии с ФГОС СПО:
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Междисциплинарный курс «Изучение основ делопроизводства» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: МДК.01

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

| | |
|--------|--|
| 2.2.1 | Безопасность жизнедеятельности |
| 2.2.2 | География туризма |
| 2.2.3 | Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве |
| 2.2.4 | Квалификационный экзамен |
| 2.2.5 | Координация работы по реализации заказов |
| 2.2.6 | Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников |
| 2.2.7 | Основы финансовой грамотности |
| 2.2.8 | Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве |
| 2.2.9 | Производственная практика |
| 2.2.10 | Рекреационное ресурсоведение |
| 2.2.11 | Технология и организация турагентской деятельности |
| 2.2.12 | Технология и организация туроператорской деятельности |
| 2.2.13 | Учебная практика |
| 2.2.14 | Менеджмент в туризме и гостеприимстве |
| 2.2.15 | Организация сопровождения туристов и экскурсантов |
| 2.2.16 | Основы бережливого производства |
| 2.2.17 | Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса |
| 2.2.18 | Производственная практика |
| 2.2.19 | Психология делового общения и конфликтология |
| 2.2.20 | Учебная практика |
| 2.2.21 | Защита дипломного проекта (работы) |
| 2.2.22 | Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг |
| 2.2.23 | Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг |
| 2.2.24 | Подготовка дипломного проекта (работы) |
| 2.2.25 | Подготовка к демонстрационному экзамену |
| 2.2.26 | Проведение демонстрационного экзамена |
| 2.2.27 | Производственная практика |
| 2.2.28 | ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) |
| 2.2.29 | Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) |
| 2.2.30 | Учебная практика |
| 2.2.31 | Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела |
| 2.2.32 | Координация качества выполнения турагентских услуг |
| 2.2.33 | Предоставление турагентских услуг |
| 2.2.34 | Предоставление туроператорских услуг |

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
 основы трудового законодательства Российской Федерации;
 основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
 теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

оказывать первую помощь;
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
программное обеспечение деятельности туристских организаций;
этику делового общения;
основы делопроизводства.

3.2 Уметь

владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
владеть культурой межличностного общения.

3.3 Владеть

производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

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

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

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

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

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

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература и эл. ресурсы | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|--|--------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Изучение основ делопроизводства | | | | | | |
| 1.1 | Делопроизводства и общие нормы оформления документов /Тема/ | 1 | | | | | |
| 1.2 | Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. /Лек/ | 1 | 4 | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.2. | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |
| 1.3 | Основные виды управленческих документов /Тема/ | 1 | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|---|--|----------------------------|--|--|
| 1.4 | Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов. /Лек/ | 1 | 4 | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.2. | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |
| 1.5 | Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции). Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание). /Пр/ | 1 | 6 | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.2. | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |
| 1.6 | Организация работы с документами /Тема/ | 1 | | | | | |
| 1.7 | Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. /Лек/ | 1 | 6 | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.2. | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |
| 1.8 | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. /Пр/ | 1 | 8 | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.2. | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |
| 1.9 | Подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/ | 1 | 8 | | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |
| 1.10 | /ЗачётСОц/ | 1 | | ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 1.2. | Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1 | | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ТЕСТ 1.

Выберите верное утверждение

1. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает ГОСТ Р 6.30 – 2003.
2. В приложении к ГОСТ Р 6.30 – 2003 даны образцы бланков документов.
3. В организации по усмотрению руководства должна быть разработана индивидуальная инструкция по делопроизводству.
4. Организационно-правовые документы, как правило, подлежат утверждению.
5. В организационно-правовые документы можно вносить изменения.

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. В состав организационно-правовых документов не входит...
 - а) устав организации
 - б) штатное расписание
 - в) приказ
2. Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации?
 - а) указы
 - б) распоряжения
 - в) постановления
3. Должностная инструкция сотрудника...
 - а) подлежит утверждению
 - б) не утверждается
 - в) утверждается по усмотрению руководителя
4. Какой нормативный документ определяет обязанности сотрудника?
 - а) Штатное расписание

- б) Устав предприятия
 в) Должностная инструкция
5. Типовые документы носят ... характер
- а) обязательный
 б) рекомендательный
 в) ознакомительный
6. В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции?
- а) в именительном
 б) в родительном
 в) в предложном
7. Какой документ не является разновидностью копии?
- а) черновик
 б) отпуск
 в) дубликат
8. Документ, выдаваемый взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется...
- а) копия
 б) отпуск
 в) дубликат
9. Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется...
- а) подлинник
 б) отпуск
 в) дубликат
10. Изменения и дополнения в должностную инструкцию вносятся...
- а) докладной запиской
 б) приказом руководителя
 в) справкой согласования

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. ОКУД – Общероссийский классификатор _____.
2. Устав организации – правовой акт, определяющий _____.
3. Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его _____, _____ и обеспечивающий условия для его эффективной работы.
4. Правила внутреннего трудового распорядка – это правовой акт, регламентирующий _____.
5. Документы классифицируют:
- по видам: организационно-распорядительные, _____, по личному составу;
- по форме: индивидуальные, _____, табличные, текстовые, анкетные, трафаретные;
- по происхождению: официальные и _____;
- по месту происхождения: _____ и внутренние;
- по срокам хранения: постоянного срока хранения, временного (_____), временного (_____);
- по гласности: секретные и _____;
- по средствам фиксации: рукописные, _____, графические, _____, фотокинодокументы;
- по стадиям создания: оригиналы, черновики, _____, _____, _____, дубликаты;
- по срочности: _____ и несрочные;
- по наименованию: _____.

ТЕСТ 2.

Выберите верное утверждение

1. Служебное поле документа предназначено для нанесения специальных изображений
2. Постоянный реквизит – реквизит, нанесенный при изготовлении бланка
3. Переменный реквизит наносится при составлении документа
4. Левое поле может быть увеличено
5. Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа
6. Установлено два варианта расположения реквизитов на бланках
7. На бланках оформляется только первая страница документов
8. Реквизиты бланка организации субъекта РФ можно оформить только на национальном языке
9. На бланке можно поместить сокращенное название организации, даже если оно не закреплено в Уставе этой организации
10. Документ не может содержать более четырех адресатов
11. Документ может быть утвержден должностным лицом
12. В конце заголовка к тексту документа точка не ставится
13. К документам, оформленным на формате А5, заголовок к тексту не составляется
14. Текст документа на формате А4 оформляется через полтора интервала
15. Текст документа может быть представлен в форме таблицы
16. Количество листов в приложении к тексту не указывается
17. В расшифровке подписи инициалы всегда стоят до фамилии
18. Документы финансового характера могут иметь две подписи
19. Отметка об исполнении документа проставляется в левом нижнем углу первого листа документа

20. Отметка о поступлении проставляется только на присылаемых (входящих) документах

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Листы нумеруются...

- а) посередине нижнего поля листа
- б) посередине верхнего поля листа
- в) в правом верхнем углу

2. Нумерация страниц оформляют так...

- а) 25
- б) -25-
- в) стр.25

3. Сколько существует положений табулятора

- а) 6
- б) 8
- в) 4

4. От нулевого положения табулятора оформляют...

- а) наименование вида документа
- б) адресат
- в) гриф утверждения

5. Каким интервалом отделяют друг от друга реквизиты при оформлении документа на формате А4?

- а) одинарным
- б) двойным
- в) тройным

6. Какой реквизит не входит в состав бланка письма?

- а) справочные данные об организации
- б) место издания
- в) ссылка на номер и дату входящего документа

7. Должностной бланк является разновидностью

- а) общего бланка
- б) бланка письма
- в) бланк конкретного вида документа

8. Может ли министр подписать документ, оформленный на должностном бланке заместителя министра?

- а) может
- б) не может
- в) по желанию

9. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют

- а) только на бланках письма
- б) на всех бланках
- в) только на бланке конкретного вида документа

10. На бланке субъектов РФ реквизиты оформляются:

- а) только на русском языке
- б) только на национальном языке
- в) на двух языках: русском и национальном

11. Дата документа оформляется:

- а) 23.12.2018
- б) 23.XII.2018
- в) 23.12.10

12. При адресовании должностному лицу инициалы ставят...

- а) до фамилии
- б) после фамилии
- в) по усмотрению секретаря

13. Место издания документа оформляется так

- а) г. Кострома
- б) Кострома
- в) гор. Кострома

14. Служебное письмо может содержать не более

- а) четырех адресатов
- б) двух адресатов
- в) трех адресатов

15. Заголовок к тексту составляется к документам, оформленным...

- а) на формате А4
- б) на формате А5
- в) на любом формате

16. Текст документа на формате А4 оформляют.

- а) через один интервал
- б) через полтора интервала
- в) через два интервала

17. Резолюцию оформляет...

- а) руководитель
- б) секретарь
- в) исполнитель

18. В реквизите «подпись» инициалы ставят...

- а) до фамилии
- б) после фамилии
- в) не имеет значения

19. Отметка о поступлении оформляется...

- а) на поступающих документах
- б) на отправляемых документах
- в) на всех документах

20. Результат рассмотрения документа руководителем оформляется...

- а) грифом утверждения
- б) резолюцией
- в) грифом согласования

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Формуляр документа – это набор _____ официального письменного документа, расположенных в определенной _____.

2. Бланк документа – это набор _____, идентифицирующий _____ официального письменного документа.

3. Если текст документа на формате А4 напечатан через полтора интервала, реквизиты отделяют друг от друга _____ интервалами.

4. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют только в бланке _____.

5. Датой документа является дата его _____ или _____.

6. Утверждение – это особый способ _____ документа после его _____, санкционирующий распространение действия документа на определенный круг лиц, граждан, организаций.

7. Резолюция – это _____ на документе, сделанная _____ и содержащая принятое _____.

8. Заголовок к тексту документа оформляется в _____ или _____ падеже.

9. Реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело» оформляется в _____ части нижнего поля _____ листа документа

10. Отметку о поступлении документа проставляют в _____ нижнем углу _____ листа документа.

ТЕСТ 3.

Выберите верное утверждение

- 1. Решение издается на основе коллегиального руководства
- 2. Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей
- 3. Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
- 4. Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами
- 5. Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию
- 6. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется
- 7. Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже
- 8. Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации
- 9. Постановления и решения имеют одну подпись
- 10. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия

- а) решение
- б) приказ
- в) постановление

2. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства

- а) приказ
- б) решение
- в) распоряжение

3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа

- а) из двух
- б) из одной
- в) из трех

4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают

- а) в именительном падеже
- б) в родительном падеже
- в) в дательном падеже

5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит

- а) гриф утверждения
 б) заголовок к тексту
 в) номер документа
6. Приказ по основной деятельности подписывает
 а) руководитель
 б) секретарь
 в) исполнитель
7. Постановление подписывает
 а) руководитель
 б) секретарь
 в) руководитель и секретарь коллегиального органа
8. Приказ по основной деятельности оформляют
 а) на бланке письма
 б) на бланке конкретного вида документа
 в) на должностном бланке
9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании
 а) ПРИКАЗВАЮ
 б) приказываю
 в) Приказываю
10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом
 а) ПРЕДЛАГАЮ
 б) РЕШАЕТ
 в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются _____ административных и организационных вопросов, а также вопросов _____, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.
2. Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами _____ власти, действующими на основе _____ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил
3. Решение — это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым _____ власти.
4. Распоряжение — это _____ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий _____ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.
5. Приказ — это правовой акт, издаваемый _____ организации, действующей на основе _____.
6. Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - _____ и _____.
7. В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами:
 _____ — в постановлении; _____ — в решении;
 _____ — в распоряжении; _____ — в приказе.
8. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно _____.
9. Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в _____ падеже.
10. Приказы и распоряжения подписывает _____ или _____.
11. Постановления и решения имеют две подписи — _____ и _____ коллегиального органа.
12. Распорядительные документы вступают в силу с момента их _____ или доведения до сведения.

ТЕСТ 4.

Выберите верное утверждение

- Решение издается на основе коллегиального руководства
- Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей
- Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
- Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами
- Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию
- Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется
- Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже
- Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации
- Постановления и решения имеют одну подпись
- Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

- Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия

- а) решение
 б) приказ
 в) постановление
2. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства
 а) приказ
 б) решение
 в) распоряжение
3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа
 а) из двух
 б) из одной
 в) из трех
4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают
 а) в именительном падеже
 б) в родительном падеже
 в) в дательном падеже
5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит
 а) гриф утверждения
 б) заголовок к тексту
 в) номер документа
6. Приказ по основной деятельности подписывает
 а) руководитель
 б) секретарь
 в) исполнитель
7. Постановление подписывает
 а) руководитель
 б) секретарь
 в) руководитель и секретарь коллегиального органа
8. Приказ по основной деятельности оформляют
 а) на бланке письма
 б) на бланке конкретного вида документа
 в) на должностном бланке
9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании
 а) ПРИКАЗВАЮ
 б) приказываю
 в) Приказываю
10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом
 а) ПРЕДЛАГАЮ
 б) РЕШАЕТ
 в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются _____ административных и организационных вопросов, а также вопросов _____, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.
2. Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами _____ власти, действующими на основе _____ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил— это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым _____ власти.
4. Распоряжение — это _____ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий _____ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.
5. Приказ — это правовой акт, издаваемый _____ организации, действующей на основе _____.
6. Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - _____ и _____.
7. В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами: _____ — в постановлении; _____ — в решении; _____ — в распоряжении; _____ — в приказе.
8. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно _____.
9. Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в _____ падеже.
10. Приказы и распоряжения подписывает _____ или _____.
11. Постановления и решения имеют две подписи — _____ и _____ коллегиального органа.
12. Распорядительные документы вступают в силу с момента их _____ или доведения до сведения.

ТЕСТ 5.

Выберите верное утверждение

1. В кратком протоколе приводятся тексты выступлений
2. Датой протокола является дата проведения заседания
3. В протоколе обязательно указывается количество присутствующих
4. В тексте протокола может отсутствовать пункт ВЫСТУПИЛИ
5. В протоколе указываются результаты голосования
6. Протокол составляется в одном экземпляре
7. Протокол подписывают председатель и секретарь коллегиального органа
8. На расширенных заседаниях состав присутствующих указывается количественно
9. Выписка из протокола удостоверяется оформлением реквизита «отметка о заверении копии»
10. Датой выписки из протокола является дата, указанная как дата подписания протокола

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Датой протокола является
 - а) дата заседания
 - б) дата оформления
 - в) дата подписания
2. Из скольких частей состоит текст протокола
 - а) одной
 - б) двух
 - в) трех
3. Вопросы повестки дня в протоколе формулируются
 - а) в именительном падеже
 - б) в предложном падеже
 - в) в винительном падеже
4. Протокол подписывает
 - а) руководитель
 - б) секретарь
 - в) председатель и секретарь коллегиального органа
5. Какая часть в схеме построения основной части протокола может отсутствовать
 - а) СЛУШАЛИ
 - б) ВЫСТУПИЛИ
 - в) ПОСТАНОВИЛИ
6. Протокол оформляют
 - а) в одном экземпляре
 - б) в двух экземплярах
 - в) в трех экземплярах
7. Датой выписки из протокола является
 - а) дата оформления протокола
 - б) дата, указанная в отметке о заверении копии
 - в) дата подписания протокола
8. Выписку из протокола подписывает
 - а) руководитель
 - б) заведующий канцелярией
 - в) секретарь, оформивший выписку
9. Как оформляются в тексте протокола, присутствующие, если их 22 человека
 - а) Присутствовали: 22 человека (список прилагается)
 - б) Присутствовали: перечисляются фамилии присутствующих в алфавитном порядке
 - в) Присутствовали: 22 человека
10. Протоколы утверждаются
 - а) всегда
 - б) утверждению подлежат некоторые виды протоколов
 - в) по указанию руководителя

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. В зависимости от полноты освещения хода заседания протоколы могут быть _____ и _____.
2. Текст протокола состоит из двух частей: вводной и _____.
3. Количество _____ указывается обязательно, так как от этого зависит кворум при принятии решения голосованием
4. На расширенных заседаниях с большим числом присутствующих их состав указывается _____.
5. Каждый вопрос повестки дня _____ арабскими цифрами, оформляется с красной строки и формулируется в _____ падеже.
6. Каждый пункт повестки дня строится по схеме: _____, _____, _____.
7. Если вопрос не обсуждался, пункт _____ может отсутствовать.
8. Протокол оформляется в _____ экземпляре
9. Выписка из протокола удостоверяется оформлением реквизита _____.
10. Датой выписки из протокола является дата, указанная _____.

ТЕСТ 6.

Выберите верное утверждение

1. Внутренняя докладная записка оформляется на бланке организации
2. Текст докладной записки содержит только обстоятельное изложение вопроса
3. Внутреннюю докладную записку подписывает составитель
4. Адресант в докладной записке указывается в именительном падеже
5. В адресате докладной записки указывают только фамилию

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Внутреннюю докладную записку подписывает
 - а) составитель
 - б) руководитель подразделения
 - в) секретарь
2. В скольких экземплярах оформляется внешняя докладная записка
 - а) в одном
 - б) в двух
 - в) в трех
3. Реквизиты объяснительной записки по поводу объяснения поступка аналогичны
 - а) внутренней докладной записки
 - б) внутренней справки
 - в) служебному письму
4. Текст докладной записки, как правил состоит
 - а) из одной части
 - б) из двух частей
 - в) из трех частей
5. В состав реквизитов внешней докладной записки не входит
 - а) заголовок к тексту
 - б) печать
 - в) подпись

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Докладная записка – документ, адресованный _____ по конкретной теме с _____ и предложениями по ней.
2. Внешнюю докладную записку, адресованную в вышестоящую организацию, подписывает _____
3. Внутреннюю докладную записку составляет и подписывает _____.
4. Реквизиты внутренней докладной записки:
 - адресат (в дательном падеже)
 - _____ (в родительном падеже)
 - наименование вида документа
 - текст
 - отметка о наличии приложения (в случае необходимости)
 - дата
 - _____
5. Реквизиты внешней докладной записки:
 - наименование организации – автора документа
 - наименование вида документа
 - _____
 - индекс
 - место составления документа
 - _____
 - заголовок к тексту
 - текст
 - отметка о наличии приложения
 - _____
 - отметка об исполнении и направлении документа в дело

ТЕСТ 7.

Выберите верное утверждение

1. Текст служебного письма может быть простым
2. Тон служебного письма зависит от его содержания
3. В трафаретном тексте не следует начинать текст со свободного места, отведенного для переменной информации
4. В служебном письме текст пишется от 1-го лица множественного числа
5. Выделят присылаемые и отправляемые письма
6. Служебное письмо можно оформить на формате А5
7. Максимальное количество адресатов в письме - 4
8. Максимальный объем письма – 2 листа
9. Служебное письмо может иметь две подписи

10. Службное письмо могут удостоверять печатью

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Текст служебного письма составляется от
 - а) 1-го лица множественного числа
 - б) 2-го лица единственного числа
 - в) 3-го лица множественного числа
2. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется
 - а) во всех письмах
 - б) в ответных письмах
 - в) в инициативных письмах
3. Руководитель и главный бухгалтер подписывают
 - а) письмо-извещение
 - б) рекламное письмо
 - в) гарантийное письмо
4. В состав реквизитов служебного письма не входит
 - а) адресат
 - б) название вида документа
 - в) подпись
5. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если
 - а) нет бланка формата А4
 - б) текст письма не превышает 6 строк
 - в) есть соответствующие указания руководителя
6. Сколько бланков потребуется, если служебное письмо направляется в два адресата
 - а) один
 - б) два
 - в) три
7. Максимальный объем служебного письма
 - а) одна страница
 - б) две страницы
 - в) три страницы
8. Печатью удостоверяется
 - а) письмо-напоминание
 - б) письмо-приглашение
 - в) гарантийное письмо
9. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется
 - а) на всех документах
 - б) только на присылаемых
 - в) по усмотрению секретаря
10. В письме отметка о поступлении документа проставляется
 - а) в правом нижнем углу первого листа документа
 - б) в левом нижнем углу последнего листа документа
 - в) на любом свободном месте

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. Текст письма должен быть простым, т.е. касаться _____ вопроса.
2. Текст письма, как правило, состоит из двух частей. В первой части дается _____, во второй части _____.
3. Текст письма может состоять из одной _____ части.
4. Письмо можно оформить на формате А5, если текст содержит не _____ строк.
5. Служебное письмо – это единственный документ, который не имеет _____ документа.
6. Максимальное количество адресатов в письме- _____.
7. Как правило, максимальный объем письма - _____ листа, вторая страница оформляется на _____ листе.
8. Письма финансового характера должны иметь _____ подписи.
9. Реквизиты служебного письма:
 - реквизиты бланка письма;
 - адресат;
 - резолюция;
 - _____;
 - текст;
 - отметка о наличии приложения;
 - _____;
 - оттиск печати;
 - отметка об исполнителе;
 - отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
 - _____ (только для входящих писем.)

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Документирование: понятие, функции.
2. Документ: понятие, назначение, признаки документа.
3. Унификация и стандартизация документов: понятие, сущность.
4. Формуляр – образец организационно – распорядительного документа
5. Общие сведения о реквизитах.
6. Виды бланков документов, их характеристика
7. Требования к оформлению реквизитов организационно – распорядительных документов.
8. Организационные документы: понятие, назначение, виды.
9. Распорядительные документы: понятие, назначение, виды.
10. Положение как организационный документ: определение, назначение, разделы.
11. Должностная инструкция как организационный документ: определение, назначение, разделы.
12. Правовой акт как распорядительный документ: определение, виды.
13. Электронные документы: виды, назначение.
14. Информационно – справочные документы: понятие, назначение, виды.
15. Документы по личному составу: понятие, назначение, виды.
16. Служба документационного обеспечения управления: назначение, функции.
17. Организация приема документов.
18. Организация рассмотрения документов.
19. Организация регистрации документов.
20. Номенклатура дел: понятие, сущность.
21. Требования к формированию дел в делопроизводстве.
22. Нормативные требования по созданию условий для долговременного хранения документов на различных носителях.
23. Нормативно-методическое обеспечение работ по подготовке документов к долговременному хранению.
24. Определение сроков хранения документов.
25. Понятие государственной тайны и конфиденциальности учрежденческой информации.
26. Ответственность сотрудников и их руководителей за сохранность документов в период их исполнения и оперативного хранения.
27. Понятия "опись дела". Порядок составления и оформления описей на дела постоянного, временного сроков хранения, на дела по личному составу.
28. Учет выдачи дел и документов во временное пользование.

5.2. Темы письменных работ

1. Эволюция различных видов документов.
2. Достоинства и недостатки выбора различных форм СДО.
3. Характеристика и структура службы «Управление делами».
4. Характеристика и структура службы «Общий отдел».
5. Характеристика работы секретаря-референта.
6. Особенности и регламентация документооборота в различных учреждениях.
7. Достоинства и недостатки различных форм регистрации документов.
8. Формы контроля исполнения документов.
9. Значение контроля исполнения документов.
10. Особенности отечественного делопроизводства.
11. Номенклатура дел.
12. Правовая регламентация оформления управленческих документов.
13. Характеристика и значение отдельных видов реквизитов: ... (наименование реквизита).
14. Виды и оформление организационных документов.
15. Виды и оформление распорядительных документов.
16. Виды и оформление информационно-справочных документов.
17. Виды и оформление личных документов.
18. Значение служебных писем в управленческой деятельности.
19. Особенности составления текстов служебных писем.
20. Экспертиза ценности документов.
21. Нормативно-методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.
22. Значение компьютеризации документооборота для работы службы ДОУ.

5.3. Фонд оценочных средств

Вопросы для устного опроса

Вариант 1

1. Международное регулирование туризма.
2. Технология разработки турпродукта.
3. Факторы, влияющие на цену турпродукта

Вариант 2

1. Виды турагентской деятельности и функции турагента
2. Тур, турпакет, турпродукт: понятие, характеристика
3. Составьте набор основных услуг инклюзив – тура, включив дополнительные услуги.

Вариант 3

1. Туруслуга, турпродукт: понятие, характеристика.
2. Структура туристского рынка.
3. В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура – 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

Вариант 4

1. Технология разработки турпродукта.
2. Выставочная деятельность турфирмы.
3. Определите комиссионное вознаграждение за реализацию тура. Комиссия по туру составляет 11%, базовая цена тура – 61146 рублей, а итоговая стоимость тура с учетом доплаты за туристические визы – 70389 рублей

Вариант 5

1. Расчет стоимости турпродукта.
2. Реклама в туризме. Основные принципы рекламы в туризме.
3. Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.

Вариант 6

1. Нерекламные методы продвижения турпродукта.
2. Взаимоотношения туроператора с турагентом. Агентское соглашение.
3. Фирма - турагент отказывается предоставить информацию (хотя бы название) о компании - туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?

Вариант 7

1. Этапы проведения рекламной кампании турфирмы.
2. Турпакет, структура, характеристика. Заказной тур.
3. Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии з неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

Вариант 8

1. Этапы разработки турпродукта.
2. Телевизионная реклама, характеристика, достоинства и недостатки.
3. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Комитет по туризму администрации края, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
устный опрос
письменный опрос
дифференцированный зачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|--|---------------------------|
| Л1.1 | Сущинская М. Д. | Культурный туризм: учебное пособие для спо | Москва: Юрайт, 2023 |
| Л1.2 | Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. | Менеджмент туризма: учебник для спо | Москва: Юрайт, 2023 |
| Л1.3 | Кузнецов И. Н. | Делопроизводство: учебное пособие | Москва: Дашков и К°, 2020 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------|---|------------------------------|
| Л2.1 | Басаков М. И. | Документационное обеспечение управления: (Делопроизводство): учебник | Ростов-на-Дону: Феникс, 2013 |

| | Авторы, составители | Заглавие | | Издательство, год | |
|--|---|---|----|--|-----|
| Л2.2 | Котлер Ф., Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс | Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник | | Москва: Юнити, 2015 | |
| 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства | | | | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | | | |
| 6.3.2.1 | Справочная Правовая Система КонсультантПлюс | | | | |
| 6.3.2.2 | Информационная справочная система «Гарант» | | | | |
| 7. МТО (оборудование и технические средства обучения) | | | | | |
| № | Назначение | Оборудование | ПО | Адрес | Вид |
| 28 | учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт. | | 344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104 | |