

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству
образования – первый проректор

Хагуров Г.А.

подпись

«27» апреля 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.01 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2018

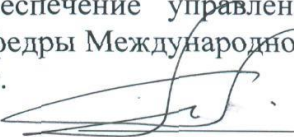
Рабочая программа дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1432, по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата) от 04 декабря 2015 г.

Программу составила:

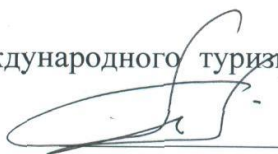
М.Л. Некрасова доктор геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента


подпись

Рабочая программа дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04-18 от «25» апреля 2018 г.
Председатель УМК института Погорелов А.В.


подпись

Рецензенты:

1. Арабова Евгения Сергеевна, директор туристского отдела туроператорской компании ООО «Альтаир» г. Краснодар.
2. Костецкий Андрей Николаевич, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой Маркетинга и торгового дела ФГБОУ ВО КубГУ.

РЕЦЕНЗИЯ

на **рабочую программу** дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» для направления 43.03.03 «Гостиничное дело», по профилю «санаторно-курортная деятельность», квалификация (степень) выпускника – бакалавр, программа подготовки – академическая / прикладная, форма обучения – очная /заочная. Разработана доктором геогр. наук, доцентом кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Некрасовой М.Л.

Информация в сфере гостеприимства играет важную роль. От ее своевременности, количества и качества зависит оперативность принимаемых управленческих решений, успех современного предприятия и благополучие людей. Носителями информации являются многочисленные формы и виды документов. Информация, зафиксированная в документах, отражает деятельность организации и составляет основу любого бизнеса. Большую часть служебной информации сотрудники предприятия получают посредством документов. В каждой организации на составление документов и на работу с ними в среднем уходит 60% рабочего времени. Современное управление – это непрерывный процесс составления и перемещения документов. Осуществляются проекты, заключаются и расторгаются договоры, покупаются и продаются услуги, предприятия, недвижимость. За всем этим стоят документы. На основе документов принимаются соответствующие управленческие решения. Документы во многих случаях служат главным аргументом в спорных ситуациях. Современный российский предприниматель должен помнить, что в деловой жизни бизнес часто соседствует с обманом. Не следует верить обещаниям. Только грамотно составленный, имеющий юридическую силу документ – гарант успешной сделки. Оформление документов в соответствии с действующими правилами обеспечивает защиту интересов организации в сфере туризма и сервиса, повышает эффективность управленческого труда.

Дисциплина «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» является необходимой для формирования у студента знаний, умений и навыков в области оказания услуг гостиничных предприятий.

Структура рабочей программы содержит все необходимые составляющие: цели и задачи изучения дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины, структуру и содержание дисциплины, применяемые образовательные технологии, оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации, перечень основной и дополнительной учебной литературы, и ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины и методические указания по всем видам работ.

Представленная в программе структура дисциплины состоит из девяти тематических разделов, что четко соответствует количеству часов. К каждому тематическому разделу разработана форма контроля.

Рабочая образовательная программа по дисциплине «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями», выполнена методически верно, соответствует всем требованиям по подготовке кадров для работы в сфере управления активами предприятия в туристской сфере и может быть рекомендована к внедрению в учебный процесс для направления 43.03.03 «Гостиничное дело», по профилю «Санаторно-курортная деятельность», очной, заочной и заочной практико-ориентированной формы обучения бакалавров.

Эксперт:

Директор туристского отдела
ООО «Альтаир»



Е.С. Арабова

РЕЦЕНЗИЯ

на **рабочую программу** дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» для направления 43.03.03 «Гостиничное дело», по профилю «санаторно-курортная деятельность», квалификация (степень) выпускника – бакалавр, программа подготовки – академическая / прикладная, форма обучения – очная /заочная. Разработана доктором геогр. наук, доцентом кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» Некрасовой М.Л.

Рабочая программа дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» включает все необходимые разделы и подразделы, в программе приведено тематическое планирование всех видов учебных занятий, самостоятельной работы и форм контроля студента. Определены знания, умения и навыки, которыми студент должен овладеть в результате освоения дисциплины.

В рабочей программе приведена тематика и структура лекционных и семинарских занятий, указаны темы для написания практических работ и самостоятельной работы студента, приведены вопросы для текущего контроля знаний, промежуточной аттестации в форме зачета, и другие необходимые элементы информационно-методического обеспечения дисциплины, предусмотренные ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Минобрнауки России от 04 декабря 2015 г. № 1432 и действующей ПрООП ВО.

Содержание дисциплины представлено в девяти разделах.

В первом разделе «История делопроизводства» рассматриваются примеры развития истории делопроизводства. И проводится параллель между выработанными принципами работы в прошлом и современной организации.

Во втором разделе «Сущность и основные понятия делопроизводства» рассматривается понятия делопроизводства (делопроизводство, документирование, документооборот, система документации, унифицированная система документации). Классификация, функции и виды документов.

В третьем разделе «Основные правила оформления управленческой документации» рассматривается оформление документов. Форматы бумаги, поля, нумерация страниц, оформление дат, сокращения слов в документах, написание чисел, физических величин, математических формул, оформление таблиц и выводов, знаки препинания и символы.

В четвертом разделе «Реквизиты документа, их назначение и оформление» рассматриваются вопросы ГОСТ Р 6-30.2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации». Настоящий стандарт определяет состав реквизитов организационно-распорядительных документов, правила их оформления, место расположения на документах, требования к изготовлению бланков.

Пятый раздел «Общая характеристика основных видов документов» посвящен изучению таких видов документов, как организационно-правовые, распорядительные, информационно-справочные, кадровые документы.

В шестом разделе «Оформление деловой документации. Деловая переписка» рассматривается Деловая переписка. Этика делового общения.

В седьмом разделе «Организация документооборота на предприятии туризма, гостеприимства и сервиса» рассматривается понятие документооборота и его характеристика. Подсчет и оптимизация документооборота.

В восьмом разделе «Организация службы документационного обеспечения управления» рассматривается назначение, задачи, структура и состав службы документационного обеспечения управления.

В девятом разделе «Автоматизация процессов делопроизводства» рассмотрены Электронный документ. Электронный документооборот. Компьютерные средства подготовки документов: основные этапы.

В каждой теме приводятся требования к знаниям, умениям и навыкам студентов. В пояснительной записке указаны цели и задачи изучения дисциплины. По отдельным разделам дисциплины предусмотрено тестирование, в качестве примера приведены вопросы тестов. В рабочей программе приводится список использованных источников, включающих учебную и научную литературу, периодические издания и интернет – источники. В конце программы приведены методические указания и материалы по всем видам работ.

В целом рабочая программа дисциплины «Документационное обеспечение управления гостиничными предприятиями», составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Минобрнауки России 04 декабря 2015 г. № 1432 и действующей ПрООП ВО и может использоваться в учебном процессе.

Эксперт:

канд. эконом. наук, доцент, заведующий
кафедрой маркетинга и торгового дела
ФГБОУ ВО «КубГУ»

А.Н. Костецкий

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	8
1.1	Цель освоения дисциплины.....	8
1.2	Задачи дисциплины.....	8
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	8
2	Структура и содержание дисциплины.....	14
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	14
2.2	Структура дисциплины.....	14
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	15
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	15
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	21
2.3.3	Лабораторные занятия.....	22
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	22
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	22
3	Образовательные технологии.....	24
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	25
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	25
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	34
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	37
5.1	Основная литература.....	37
5.2	Дополнительная литература.....	37
5.3	Периодические издания.....	38
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	38
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	39
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	49
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	49
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	50
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	50

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Целью освоения дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» является формирование у студентов базовых понятий и принципов современной системы документационного управления гостиничного предприятия, знакомство с основными правилами и законами ДООУ в сфере гостиничных услуг, спецификой документооборота гостиничного предприятия.

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование у студентов знаний по истории ДООУ и структуре современной службы ДООУ;
- получение бакалавром знаний по методологии организации современного ДООУ;
- получение бакалавром знаний об основах и методиках составления документов гостиничного предприятия;
- получение знаний об объектах, субъектах, средствах деятельности службы ДООУ;
- получение знаний о правилах документооборота гостиничного предприятия;
- получения бакалавром знаний о ведении деловой переписки;
- получение бакалавром знаний об организации и управления службы ДООУ.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» относится к вариативной части основной образовательной программы и является дисциплиной по выбору. Актуальность курса «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями» связана с вопросом потери времени и материальных средств при не организованном обращении с документами. В современном мире менеджеры тратят от 50 до 90 % своего рабочего времени на коммуникации, связующие процессы, сопряженные с обработкой информации. Более того, многие авторы, отечественные и зарубежные, представляют руководителя как систему обработки информации. Трудно представить какой-либо вид деятельности менеджера, не связанный с получением, хранением или генерацией информации. Умение надлежащим образом преподнести информацию в письменном виде, т.е. правильно составить и оформить документ, – это один из факторов, от которых зависит успех любого начинания в какой-либо сфере деятельности (политика, наука, бизнес, в т.ч. гостиничная деятельность).

Изучение дисциплины базируется на освоении следующих курсов: «Стандартизация и управление качеством гостиничных услуг», «Организация гостиничного дела», «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Бизнес-планирование в гостиничном предприятии». Курс рассчитан на 40,2 часов аудиторных занятий, проводится в 7 семестре.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями».

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей *общепрофессиональной компетенции (ОПК)*:

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей *общекультурной компетенции (ОК)*:

- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4).

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей *профессиональной компетенции (ПК)*:

– способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями»

№ п.п.	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	– сущность, направления и виды документационного обеспечения управления, его роль в деятельности гостиничного предприятия; – стандартные термины документационного обеспечения управления; – сущность, свойства, функции и структуру управленческого документа, классификацию управленческих документов гостиничного предприятия; – роль унификации и стандартизации документов в современном документационном обеспечении управления, состав и назначение унифицированных систем документации; – нормы стиля управленческих документов и особенности оформления их текстов в анкетной, трафаретной и табличной форме; – состав и назначение организационно-правовых, распорядительных и информационно-справочных	– оформлять реквизиты отдельных видов управленческих документов в соответствии с правилами, установленными нормативными документами, и языковыми требованиями к оформлению реквизитов управленческих документов - оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, используя информационные технологии и средства оргтехники; – использовать унифицированные системы документации; – осуществлять хранение, поиск документов; – использовать телекоммуникационные технологии в электронном документообороте.	– навыками создания управленческих документов и организации работы с ними; – навыками ведения деловой переписки с деловыми партнерами и клиентами гостиничного предприятия; – навыками работы с оргтехникой при создании и использовании деловых документов в работе гостиничного предприятия.

			документов, состав, расположение и правила оформления реквизитов отдельных видов этих документов; – формы организации работы с документами; – порядок движения управленческих документов гостиничного предприятия, роль и организацию контроля их исполнения, порядок работы с обращениями граждан, особенности организации работы с конфиденциальными документами; – современные информационные технологии в документационном обеспечении государственного управления; – системы документационного обеспечения управления; – организацию работы с электронными документами; – виды оргтехники и способы её использования в документационном обеспечении управления.		
--	--	--	--	--	--

2.	ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности	– основные направления государственного регулирования современного документационного обеспечения управления, состав и назначение законодательных актов Российской Федерации, нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и общегосударственных нормативно-методических документов, регулирующих документационное обеспечение управления; – требования к документированию управленческой деятельности, оформлению реквизитов управленческих документов и организации работы с документами, установленные нормативными правовыми актами и нормативно-методическими документами; – порядок движения управленческих документов гостиничного предприятия, роль и организацию контроля их исполнения, порядок работы с обращениями граждан, особенности организации работы с конфиденциальными документами;	– использовать законодательные акты Российской Федерации, нормативные правовые акты и нормативно-методические документы федеральных органов исполнительной власти при составлении и оформлении управленческих документов;	– навыками применения делопроизводственной терминологии, нормативных и методических документов при создании документов и организации работы с ними.
----	------	---	---	---	---

3.	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	– принципы защиты персональных данных сотрудников гостиничного предприятия; – характеристику комплексов кадровой документации гостиничного предприятия; – источники подбора персонала для нужд гостиничного предприятия;	– документировать персональные данные сотрудников гостиничного предприятия; – обрабатывать и хранить персональных данных сотрудников гостиничного предприятия; – оформить персонал на работу; – перевести сотрудников на другую должность или структурное подразделение; – провести процедуру увольнения сотрудников гостиничного предприятия.	– навыками создания кадровой документации; – навыками разработки должностных инструкций; – навыками ведения и оформления личных дел сотрудников; – навыками организации хранения кадровой документации; – навыками подбора персонала гостиничного предприятия и оформления его на работу.
----	------	---	--	--	---

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2 и 3.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов 3ФО, прикладной бакалавриат)

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)
			7
Контактная работа, в том числе:		14,2	14,2
Аудиторные занятия (всего):		14	14
Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		8	8
Иная контактная работа:		0,2	0,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		–	–
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		54	54
Проработка учебного (теоретического) материала		40	40
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка презентаций)		10	10
Подготовка к текущему контролю		4	4
Контроль:		3,8	3,8
Подготовка к зачету		3,8	3,8
Общая трудоемкость	час.	72	72
	в том числе контактная работа	14,2	14,2
	зач. ед	2	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	История делопроизводства	8	2	–	6
2	Сущность и основные понятия делопроизводства	8	2	–	6
3	Основные правила оформления управленческой документации	8	–	2	6
4	Реквизиты документа, их назначение и оформление	8	–	2	6
5	Общая характеристика основных видов документов	6	–	–	6
6	Оформление деловой документации. Деловая переписка	8	–	2	6
7	Организация документооборота на	8			6

	предприятия туризма, гостеприимства и сервиса		–	2	
8	Организация службы документационного обеспечения управления	8	2	–	6
9	Автоматизация процессов делопроизводства.	6	–	–	6
	<i>Итого по дисциплине:</i>		6	8	54

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	История делопроизводства	Делопроизводство в Древнерусском государстве. На ранних стадиях развития Древнерусского государства и в период феодальной раздробленности (до конца XV в.) государственных учреждений еще не существовало. Их функции выполняли чаще всего отдельные должностные лица или органы. В этих условиях единая система делопроизводства не была востребована самой системой управления. Приказное делопроизводство XV–XVII вв. Система коллежского делопроизводства. Система государственного делопроизводства начинает складываться в период формирования русского централизованного государства, с середины XV века. В государстве, состоящем из удельных княжеств, решение определенных вопросов управления поручалось отдельным боярам, так появились прообразы будущих административных ведомств. Система министерского делопроизводства XIX – начала XX в. Новая система управления – министерская, основанная на принципе единоначалия, зародилась в недрах старой коллежской системы: в коллегиях конца XVIII в. президенты имели более широкие права, чем ранее. Создание министерств с единолично управляющими министрами было необходимо для более гибкой и оперативной системы управления. Коллегиальный принцип не был исключен из новой системы: сначала коллегии ввели в состав вновь созданных министерств; позже при министрах создали советы, имевшие статус коллегиального совещательного органа. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг. Если представления ученых об истории становления и развития учреждений управления, делопроизводства до октября 1917 г. имеют давнюю традицию и сложились в достаточно четкую и стройную систему	У

		знаний, то советский период нуждается в переосмыслении фактов, событий, концепций ввиду неоднозначности в трактовке многих вопросов развития управленческой мысли, научной организации труда и делопроизводства в этот период. Тяжелое состояние разрушенной войной экономики и проблемы восстановления народного хозяйства после окончания войны оттеснили на второй план вопросы документационного обеспечения управления. Повышение интереса к разработке проблем рационализации технологии управления можно отнести к началу 1960-х гг.	
2	Сущность и основные понятия делопроизводства	Основные понятия делопроизводства (делопроизводство, документирование, документооборот, система документации, унифицированная система документации). Делопроизводством называют отрасль деятельности человека по разработке и оформлению документов, организации их движения, учета и хранения. Документирование – научная дисциплина, разрабатывающая способы и принципы создания документов. Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки; количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период. Любой документ функционирует совместно с другими документами. Совокупность взаимосвязанных документов, используемых в определенной сфере человеческой деятельности, называется системой документации. Рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям и применяемый в определенной области деятельности, называют унифицированной системой документации (УСД). Классификация, функции и виды документов. Все документы классифицируют по 14 признакам. Существуют следующие виды документов: организационно-правовые; распорядительные; информационно-справочные; документы по личному составу. К важнейшим функциям документа относятся информационная, организационная, юридическая, воспитательная. Организация делопроизводства на предприятии. Существует три формы организации делопроизводства на предприятии: централизованная, децентрализованная и смешанная. Нормативно-методическая база ДОУ. Нормативно-методическую базу делопроизводства составляет совокупность законов, нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности	У

		учреждения, а также работу службы делопроизводства, ее структуру, функции, штаты, техническое обеспечение. Унификация и стандартизация документов. Основные направления совершенствования работы с документами – унификация и стандартизация. Под унификацией понимается приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Стандарт представляет собой нормативно-технический документ, который устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД). Основные положения ЕГСД состоят из общей части, 9 тематических разделов и приложений. 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	
3	Основные правила оформления управленческой документации	Оформление документов. Форматы бумаги, поля, нумерация страниц, оформление дат, сокращения слов в документах, написание чисел, физических величин, математических формул, оформление таблиц и выводов, знаки препинания и символы. ГОСТ 9327 устанавливает три ряда потребительских форматов (ГОСТ 9327). Бумага потребительская. Формат: А, В, С. Ряд А является основным; ряды В и С – дополнительными. Ряд А делится на классы, обозначаемые цифрами от 0 до 13; отдельные форматы обозначаются буквой ряда и цифрой класса. Согласно ГОСТу Р 7.0.97-2016 оформляются другие реквизиты. Бланки документов. Требования к разработке. Бланк документа – это набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа. Бланком документа называют лист бумаги разрешенного формата с нанесенными на нем постоянными реквизитами. Бланки конструируются на основе как углового, так и продольного расположения постоянных реквизитов.	—
4	Реквизиты документа, их назначение и оформление	Постановлением Госстандарта России принят и введен в действие ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации». Настоящий стандарт определяет состав реквизитов организационно-распорядительных документов, правила их оформления, место расположения на документах, требования к изготовлению бланков, требования к учету бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Федерации.	—
5	Общая	Организационно-правовые документы. Общая	—

	характеристика основных видов документов	характеристика документов. Основное назначение и характеристика распорядительной документации. Определение и структура каждого вида документов. В процессе организационной деятельности учреждения формируется комплекс организационно-правовых документов, содержащих положения, определяющие статус организации, ее компетенцию, структуру, штатную численность и должностной состав, функциональное содержание деятельности организации, ее подразделений и работников, их права, обязанности, ответственность и другие аспекты. Распорядительные документы. Акты, издаваемые Президентом РФ и Правительством РФ. Общие требования к оформлению и основные реквизиты. Распорядительные документы имеют нормативный характер. Президент РФ в соответствии с Конституцией РФ издает указы и распоряжения. Правительство РФ издает постановления и распоряжения. Распорядительные документы. Акты, издаваемые федеральными органами исполнительной власти. Общие требования к оформлению и основные реквизиты. Федеральные органы исполнительной власти издают нормативные правовые акты в форме постановлений, приказов, распоряжений, правил, инструкций и положений. Распорядительные документы предприятий. Общие требования к оформлению и основные реквизиты. Руководители предприятий всех организационно-правовых форм издают следующие виды документов: приказы, распоряжения и указания. Информационно-справочные документы. Процесс принятия управленческих решений основан на сборе и обработке информации о фактическом состоянии дел в системе управления, которая содержится в различных источниках. Но важное место среди них занимают справочно-информационные документы: акты, справки, сводки, докладные записки, предложения, переписка.	
6	Оформление деловой документации. Деловая переписка	Деловая переписка. Переписка – обобщенное название различных по содержанию документов (служебное письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма, электронное сообщение и т.д.), обеспечивающих оперативный информационный обмен между организациями. Существует 15 видов основных деловых писем. Этика делового общения. Этика формулирует принципы, позволяющие отделить правильное поведение от неправильного. Этические нормы фирмы – это система общих ценностей и правил этикета, соблюдение которых обязательно для персонала, работающего в данной фирме. Язык документа. Нормы официально-делового стиля. Текст документа составляют на русском или национальном языке в соответствии с законодательством	—

		Российской Федерации (Закон Российской Федерации от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» (с изм. от 24 июля 1998 г.) и субъектов Российской Федерации о государственных языках. Официально-деловому стилю присуще использование слов только в значениях, признанных нормой общелитературного словоупотребления, а также в значениях, традиционных именно для деловых документов, которые не нарушают их стилистического единообразия и соответствуют общей тенденции стандартизации делового языка. Требования к текстам документов. Правка деловых документов. Текст официального документа на листе формата А4, как правило, оформляется через 1,5–2 межстрочных интервала, формата А5 – через 1 межстрочный интервал. При оформлении текста документа на ПК используют определенный размер шрифта. Текст документа должен быть лаконичным, исключать возможность неоднозначного толкования и не содержать эмоциональной окраски.	
7	Организация документооборота на предприятии туризма, гостеприимства и сервиса	Понятие документооборота и его характеристика. Подсчет и оптимизация документооборота. Документооборот – это движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения: отправки или направления в дело. Цели подсчета документооборота состоят в определении: объема обрабатываемой документации; интенсивности труда сотрудников; составления табеля документов; планирования мероприятий по совершенствованию документационного обеспечения управления; технологической оснащенности процессов работы с документами; сезонной загрузки службы ДОУ. Технологии обработки документов. Порядок поступления документов. Первичная обработка. Внутренний документооборот: предварительное рассмотрение, рассмотрение руководителем, передача в подразделение. Экспедиционная обработка отправляемой документации. Регистрация документов. Места и формы регистрации документов. Регистрация – фиксация факта создания или поступления документа путем проставления на нем даты и регистрационного индекса с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационной форме или входном формате. Формы регистрации документов. Картотеки и методики их создания. Компьютерные технологии регистрации документов. Контроль за исполнением документов и принятых решений. Контроль способствует своевременному и качественному исполнению документов. Уровни контроля. Задачи контроля. Сроки исполнения документов. Постановка на контроль. Проверка хода	—

		исполнения. Снятие документа с контроля. Анализ исполнительской дисциплины. Архивное хранение дел. Систематизация документов. Общие принципы формирования дел: группировка документов в деле, последовательность расположения документов в деле, составление заголовков дел. Номенклатура дел: типовые и примерные номенклатуры дел, оформление и ведение номенклатуры дел. Оценка значимости документов и сроков их хранения. Экспертные комиссии организаций. Архивное хранение дел. Электронные документы в архиве.	
8	Организация службы документационного обеспечения управления	Назначение, задачи, структура и состав службы документационного обеспечения управления. В соответствии с требованиями ГСДОУ документационное обеспечение управления на предприятиях должно осуществляться специальной службой – службой документационного обеспечения управления. Она функционирует на предприятии в качестве самостоятельного структурного подразделения, возглавляемого руководителем службы и подчиненного непосредственно руководителю предприятию. Организационно-распорядительные документы службы документационного обеспечения управления. К организационно-распорядительным документам службы ДОУ относятся: штатное расписание, положение о службе ДОУ, положение о структурном положении предприятия, инструкция по ДОУ, инструкции по видам деятельности службы ДОУ, инструкции по организации рабочих мест персонала службы ДОУ, нормы времени на выполнение работ по ДОУ, документы планирования и отчетности службы ДОУ, документы по совершенствованию деятельности службы ДОУ, должностные инструкции персонала службы ДОУ.	у
9	Автоматизация процессов делопроизводства	Электронный документ. Электронный документооборот. Компьютерные средства подготовки документов: основные этапы. Подготовка таблиц в документах. Технические средства офисной деятельности. Критерии выбора офисной техники. Правила безопасной работы с техническими средствами. Программное обеспечение делопроизводства на предприятии.	—
Примечание: Л – лекция-дискуссия, У – устный опрос			

2.3.2. Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	История делопроизводства	1. Приказного делопроизводства XV–XVII вв. 2. Система коллежского делопроизводства. 3. Система министерского делопроизводства. 4. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг.	–
2	Сущность и основные понятия делопроизводства	1. ГОСТы с основными понятиями ДОУ 2. Классификация документов 3. Функции делопроизводства	–
3	Основные правила оформления управленческой документации	1. Нормативно-правовая база ДОУ 2. ГОСТы по оформлению управленческой документации 3. Унификация деловой документации	С, Т
4	Реквизиты документа, их назначение и оформление	1. ГОСТ Р 7.0.97-2016: структура 2. Примеры оформления реквизитов 3. Оформление бланков предприятия	П, С
5	Общая характеристика основных видов документов	1. Организационно-правовые документы 2. Организационно-распорядительные документы 3. Информационно-справочные документы 4. Кадровая документация 5. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот	–
6	Оформление деловой документации. Деловая переписка	1. Реквизиты делового письма 2. Классификация деловых писем и правильный выбор 3. Деловой стиль письма 4. Электронное деловое письмо	У, П
7	Организация документооборота на предприятии туризма, гостеприимства и сервиса	1. Документооборот входящих, исходящих и внутренних документов 2. Должностная инструкция специалиста общего отдела 3. Количественные и качественные показатели документооборота	У, П
8	Организация службы документационного обеспечения управления	1. Вид службы ДОУ и масштаб выполняемых функций 2. Организационная структура службы ДОУ 3. Документация службы ДОУ	–

9	Автоматизация процессов делопроизводства.	1. Оргтехника для выполнения функций ДОУ 2. Программное обеспечение ДОУ: плюсы и минусы 3. Организация технологического процесса автоматизации работы ДОУ	–
Примечание: У – устный опрос, П – практическая работа, С – семинар-дискуссия, Т – тестовое задание			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Документационное обеспечение управление гостиничными предприятиями»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	История делопроизводства	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с.
2	Сущность и основные понятия делопроизводства	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. 3. Гринберг А.С., Горбачёв Н.Н., Мухаметшина О.А. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 391 с. 4. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 398 с. 5. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 239 с.
3	Основные правила оформления	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник

	управленческой документации	и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. 3. Гринберг А.С., Горбачёв Н.Н., Мухаметшина О.А. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 391 с. 4. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 398 с.
4	Реквизиты документа, их назначение и оформление	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 398 с.
5	Общая характеристика основных видов документов	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 398 с.
6	Оформление деловой документации. Деловая переписка	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. 3. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. — 375 с.
7	Организация документооборота на предприятии туризма, гостеприимства и сервиса	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. 3. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 239 с.
8	Организация службы документационного обеспечения	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство

	управления	Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. 3. Рогожин М.Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р 6.30-2003) [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 209 с.
9	Автоматизация процессов делопроизводства.	1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. 2. Идрисова А.Р., Ахметова А.Э. Технологии документационного и инновационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Казань: КГТУ, 2010. – 180 с. 3. Самаховалов Е.В. Автоматизированная система документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 99 с.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ЗФО, прикладной бакалавриат

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ЗФО, прикладной бакалавриат
7	С	Семинар-дискуссия* 1. Основные правила оформления управленческой документации	4

		2. Реквизиты документа, их назначение и оформление	
		<i>Итого:</i>	4

****Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция № 2. Тема: «Сущность и основные понятия делопроизводства»

1. Функции документа
2. Виды документов и их классификация
3. Нормативно-правовая база делопроизводства
4. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
5. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Материал для устного опроса

Раздел 2: «Сущность и основные понятия делопроизводства»

Студент должен дать характеристику основным понятиям делопроизводства гостиничного предприятия.

Современное делопроизводство включает:

- 1) обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирование);
- 2) организацию работы с документами (получение, передача, обработка, учет, регистрация, контроль, хранение, систематизация, подготовка документов для сдачи в архив, уничтожение).

Параллельно с термином «делопроизводство» в последние десятилетия используется термин *документационное обеспечение управления* (ДОУ). Его появление связано с внедрением в управление компьютерных систем и их организационным, программным и информационным обеспечением для приближения к терминологии, употребляемой в компьютерных программах и литературе. В настоящее время термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» являются синонимами и применяются для обозначения одной и той же деятельности. И тот, и другой термин можно встретить, например, в названиях документов, регламентирующих организацию документационных процессов: «Государственная система документационного обеспечения управления» и «Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации».

Документирование — это процесс создания и оформления документа. Государственный стандарт определяет документирование как «запись информации на различных носителях по

установленным правилам» (ГОСТ Р 7.0.8-2013 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. - М.: Госстандарт России, 2014, с.2.)

Необходимость фиксировать информацию появилась у людей в глубокой древности. До нашего времени дошли «документы» различных эпох, созданные на глиняных табличках, бересте, каменных стелах и т.д. Способы нанесения информации также были разными: рисунок, графика, письмо. В настоящее время в управленческой практике используют главным образом документы, созданные каким-либо способом письма — рукописным, машинописным, типографским, компьютерным, а также с использованием графики, рисунка, фотографии, звуко- и видеозаписи и на специальном материале (бумаге, кино- и фотопленке, магнитной ленте, диске и др.). Изучением развития способов документирования и носителей информации занимается научная дисциплина — *документоведение*.

Организация работы с документами — это обеспечение движения документов в аппарате управления, их использования в справочных целях и хранения. Термин определяется государственным стандартом как «организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения»

Документооборотом стандарт называет движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления. В технологию работы с документами входит:

- прием и первичная обработка документов;
- их предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация документов;
- контроль исполнения документов;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов;
- их отправка;
- систематизация (формирование дел) и текущее хранение документов.

Раскроем некоторые из перечисленных понятий. Так, *регистрация* означает запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения; *контроль исполнения документов* — совокупность действий, обеспечивающих их своевременное исполнение, *формирование дела* — группирование исполненных документов в дело в соответствии с *номенклатурой дел* (систематизированным перечнем наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленным в установленном порядке) и систематизация документов внутри дела.

«Информация — сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления»

Документ — это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. Это же определение дано и в государственном стандарте на термины и определения «Делопроизводство и архивное дело». Для более полной характеристики понятия «документ» следует раскрыть и понятие «реквизит».

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются реквизитами (наименование, автор, адресат, текст, дата, подпись и т.д.). ГОСТ закрепляет следующее определение:

Реквизит документа — обязательный элемент оформления официального документа.

Официальные документы — это документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в установленном порядке. Среди них особую категорию составляют служебные (управленческие) документы, которые определяются государственным стандартом как официальные документы, используемые в текущей деятельности организации.

Юридическая сила документа — это свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления. Из этого определения следует, что орган управления или должностные лица, выпускающие документ, обязаны:

- 1) соблюдать при его подготовке действующие нормы законодательства;
- 2) издавать документы только в пределах своей компетенции;

3) соблюдать действующие в определенное время общегосударственные правила составления и оформления документов.

В управленческой практике принято различать документы по степени их подлинности на черновые, беловые, подлинники, копии.

Черновой документ, изготовленный рукописным, машинописным способом или распечатанный с компьютера, отражает работу автора над его содержанием. Он может содержать только текст и не обладает юридической силой.

Беловой документ — это рукописный или машинописный документ, текст которого переписан с чернового документа или написан без пометок и исправлений.

Документ, в котором содержатся сведения, подтверждающие его достоверность (об авторе, времени и месте создания) считается подлинным. *Подлинник официального документа* — это первый (или единичный) экземпляр документа, обладающий юридической силой.

Копия документа — это документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их. Копия документа может быть факсимильной или свободной.

Система документации — это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, видов, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Пример практической работы.

Каждый студент должен составить общий бланк предприятия с угловым и продольным вариантами расположения реквизитов на формате А4.

Цель выполнения задания — изучить состав реквизитов ОРД, правила их оформления, формуляр — образец ОРД.

Приобретаемые умения при выполнении задания — научиться конструировать бланки конкретного предприятия в зависимости от их назначения.

Методические указания. Чтобы выполнить задание, необходимо:

- ознакомиться с пакетом документов;
- составить бланки.

Задание 1:

- 1) составить общий бланк конкретного предприятия с продольным расположением реквизитов на формате А4;
- 2) составить общий бланк конкретного предприятия с угловым расположением реквизитов на формате А4;
- 3) составить бланк конкретного вида документа кроме письма;
- 4) составить бланк структурного подразделения предприятия или должностного лица;
- 5) составить бланк письма.

Задание 2. Изготовить общий бланк с угловым и продольным расположением реквизитов гостиничного предприятия, структурного подразделения и должностного лица, делового письма на компьютере. Сдать работу на проверку на следующий семинар.

Результаты практической работы оформляются в виде распечатанных документов на листе формата А.4.

Примеры тем для проведения семинаров-дискуссий.

Раздел 3. Общая характеристика основных видов документов

1. Организационно-правовые документы.
2. Организационно-распорядительные документы
3. Информационно-справочные документы
4. Кадровая документация. Унифицированные формы.
5. Конфиденциальная документация. Схема работы.

Примеры тестового задания.

1. Закончите начатое предложение одним из трех вариантов ответа:

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания до:

1. передачи на исполнение
2. подшивки в дело
3. завершения исполнения или отправки

2. Понятие «Делопроизводство» – это:

1. система хранения документов
2. составление документов
- документирование и организация работы с документами

3. Понятие «Документирование» – это:

1. Запись информации на различных носителях по установленным правилам
2. Система документации, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности
3. Деятельность по разработке и оформлению документов

4. Документ представляет собой:

1. зафиксированную на материальном носителе информацию с реквизитами, которые установлены порядком документирования
2. зафиксированную на материальном носителе информацию с реквизитами, определенными УСД
3. зафиксированную на материальном носителе информацию с реквизитами, которые позволяют ее идентифицировать

5. Какой нормативный документ в организации определяет порядок работы с документами?

1. инструкция по делопроизводству
2. регламент работы

6. Реквизит документа — это:

1. его отдельный элемент
2. часть служебного письма
3. фирменный бланк

7. В каком случае правильно оформлен реквизит «Адресат»?

1. Директору школы № 269
Матвеевой Тамаре Петровне
2. Директору школы № 269
Матвеевой Т.П.
3. 350040, Краснодар, ул. Ставропольская, 149
Директору школы № 269
г-же Матвеевой Т.П.
4. Директору Краснодарской школы № 269
Т.П.Матвеевой

8. В реквизите «Адресат» инициалы ставят:

1. перед фамилией адресата
2. после фамилии адресата

9. В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о наличии приложения», если в тексте сопроводительного письма не упоминалось о приложении?

1. Приложение: 1. Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.
2. Отзыв по проекту на 2 л. в 1 экз.
2. Приложение: на 6 л. в 1 экз.

10. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» на бланке документа?

1. Директор школы № 25 В.А.Петрова
2. Директор школы Петрова В.А.
3. Директор В.А.Петрова

11. План работы школы на 2016–2017 учебный год утвержден решением педагогического совета. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа»?

1. УТВЕРЖДАЮ

Решение педагогического совета
от 12.08.2017 г. № 14

2. УТВЕРЖДЕН

Решением педагогического совета
от 12.08.2017 № 14

3. УТВЕРЖДЕН

Решение педагогического совета
от 12.08.2017 г. № 14

12. Реквизит согласования оформляют следующим образом:

1. СОГЛАСОВАНО

Протоколом заседания
Правления страховой
компании «Планета»
от 21.06.2017 № 10

2. _____ Н.И. Орлов
подпись

3. Начальник юридического отдела
личная подпись Г.И. Сидоров
21.12.2017

13. Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляются:

1. ниже подписи руководителя, подписавшего документ
2. в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа
3. на первом листе документа на его оборотной стороне

14. Для документа, подлинник которого отправляется из организации, визы проставляются:

1. в нижней части лицевой стороны последнего листа копии документа, находящейся в организации
2. в нижней части оборотной стороны последнего листа копии документа, находящейся в организации
3. на первом листе оборотной стороны документа

15. В отсутствие руководителя подписание документа заместителем или исполняющим обязанности руководителя:

1. За директора _____ А.И. Петров
(подпись его зама Сидорова)
2. Директор _____ А.И. Петров
(подпись его зама Сидорова)
3. И.О. директора _____ Г.В. Сидоров
(личная подпись)

16. С помощью какого реквизита оформляется внешнее согласование документа?

1. визы, согласования
2. грифа согласования

17. На каком служебном письме проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?

1. просьбах
2. сопроводительных
3. информационных
4. ответах

18. Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца приказа?

1. вид документа

2. дата документа
3. адресат
4. наименование организации
5. подпись
6. текст
7. заголовок к тексту

19. В каком случае правильно оформлен реквизит «Отметка о заверении копии»?

1. Верно

Инспектор отдела кадров личная Петрова И.И.

16.03.2017 подпись

2. Верно:

Инспектор отдела кадров личная И.И. Петрова

подпись

3. Верно

Инспектор отдела кадров личная И.И. Петрова

16.03.2017 подпись

20. Документы изготавливаются на бланках следующих форматов:

1. А4 и А3
2. А4 и А5
3. А5 и А6
4. Только А 4
5. Правильных ответов нет

21. Где проставляется номера страниц на документах, состоящих из двух и более страниц:

1. посередине верхнего поля листа
2. в правом углу верхнего поля листа
3. посередине нижнего поля листа
4. в левом углу верхнего поля листа
5. правильных ответов нет

22. Если документ отправляется в два адреса по почте, то сколько необходимо подготовить экземпляров этого документа?

1. четыре
2. два
3. три

23. Если две организации составляют совместный документ, то он оформляется:

1. на бланке первой организации
2. на бланке второй организации
3. на листе бумаги формата А4

24. Какой государственный стандарт определяет требования по оформлению документов общего административного управления (ОРД)?

1. ГОСТ Р 6.30-1997
2. ГОСТ Р 51141-98
3. ГОСТ Р 6.30-2003
4. ГОСТ 6.10.5-87
5. ГОСТ Р 7.0.97-2016

25. Какие виды бланков установлены унифицированной системой ОРД (несколько вариантов ответа):

1. Бланк документа по личному составу;
2. Бланк письма;
3. Бланк акта и протокола;
4. Общий бланк;
5. Бланк конкретного вида документа.

26. К какому виду бланка относятся данные реквизиты: 01 (02,03), 04, 05, 06, 08, 09.

1. Бланк письма;
2. Бланк конкретного вида документа;
3. Общий бланк;
4. Бланк постановления Правительства РФ;
5. Бланк акта и протокола.

27. К какому виду бланка относятся данные реквизиты: 01 (02,03), 08, 11, 14

1. Общий бланк;
2. Бланк конкретного вида документа;
3. Бланк письма;
4. Бланк постановления Правительства РФ;
5. Бланк акта и протокола.

28. К какому виду бланка относятся данные реквизиты: 01 (02,03), 08, 10,14.

1. Бланк письма;
2. Бланк документа по личному составу;
3. Общий бланк;
4. Бланк конкретного вида документа;
5. Бланк акта и протокола.

29. Отметьте, о каком виде документа идет речь: Документы составляют правовую основу деятельности организации и утверждаются распорядительным документом руководителя.

1. информационно-справочные документы;
3. документы по личному составу;
4. учредительные документы;
5. организационные документы;
6. распорядительные документы.

30. Отметьте, о каком виде документа идет речь: Основное назначение – регулирование и координация деятельности, позволяющая органу управления обеспечить реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальных эффект от своей деятельности.

1. информационно-справочные документы;
2. документы, передаваемые по каналам электронной связи;
3. документы по личному составу;
4. учредительные документы;
5. организационные документы;
6. распорядительные документы.

31. Отметьте, о каком виде документа идет речь: Документы используются для своевременного принятия управленческих решений.

1. информационно-справочные документы;
2. документы по личному составу;
3. распорядительные документы;
4. организационные документы;
5. правильного ответа нет.

32. О каком виде документа идет речь: правовой акт, представляющий собой свод правил, установленных государством или предприятием, регулирующих деятельность этих организации.

1. Приказ
2. Указ
3. Постановление
4. Акт
5. Распоряжение
6. Должностная инструкция
7. Нет правильного ответа

33. О каком виде документа идет речь: правовой акт, издаваемый для регламентации организационно-правового положения работника.

1. Приказ

2. Указ
3. Постановление
4. штатное расписание
5. Распоряжение
6. Должностная инструкция
7. Характеристика

34. О каком виде документа идет речь: документ, содержащий опись и подтверждение тех или иных фактов или событий.

1. Акт
2. Заключение
3. предложение
4. Сводка
5. Справка
6. Объяснительная записка
7. Протокол

35. О каком виде документа идет речь: правовой акт, издаваемый руководителем органа власти и управления, в целях разрешения организационных, финансовых, кадровых и иных вопросов деятельности.

1. распоряжение
2. Приказ
3. Положение
4. Указ
5. Постановление
6. Инструкция
7. Правило

36. О каком виде документа идет речь: документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

1. Докладная записка
2. Служебная записка
3. Объяснительная записка
4. Акт
5. Предложение
6. Сводка
7. Правильного ответа нет

37. Какие организационные документы утверждаются руководителем организации?

1. должностные инструкции
2. положения о структурных подразделениях
3. штатное расписание
4. правила внутреннего распорядка
5. все перечисленные выше документы

38. О каком виде документа идет речь: цель документа – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей.

1. Сопроводительное письмо
2. письмо-напоминание
3. Письмо-предложение
4. Информационное письмо
5. Письмо-сообщение
6. Письмо-требование
7. Нет правильного ответа

39. Какие распорядительные документы издаются на основе единоначалия?

1. решения

2. приказы

40. Кто несет ответственность за издание приказа?

1. должностное лицо, подготовившее проект приказа

2. руководитель организации

3. должностное лицо, подписавшее приказ

41. Какая часть текста приказа является обязательной?

1. констатирующая

2. распорядительная

42. Заверяется ли подпись руководителя на приказе печатью?

1. да 2. нет

43. Что является датой протокола?

1. дата подписания протокола

2. дата заседания

3. дата регистрации протокола

44. Ставится ли на подписи в протоколе печать?

1. да 2. нет

45. Совместное письмо двух организаций оформляется:

1. на бланке одной организации

2. на бланке другой организации

3. на листе бумаги формата А4 или А5

46. Кем устанавливаются индивидуальные сроки исполнения документов?

1. руководителем структурного подразделения, где исполняется документ

2. канцелярией

3. руководителем организации

47. Какие формы регистрации документов в России?

1. журнальная

2. карточная

3. автоматизированная

4. все вышеперечисленные

48. В каких документах рядом с регистрационным номером указывается буква «Л» и «К»?

1. акты

2. докладные записки

3. приказы по основной деятельности

4. приказы по личному составу

5. справки

49. При регистрации какого документа дату регистрации указывают не в день его подписания?

1. приказ

2. протокол

3. решение

4. постановление

50. Является ли обязательным для регистрации организации, учреждения наличие Устава?

1. да 2. нет

51. Какой может быть номенклатура дел?

1. конкретная

2. примерная

3. типовая

4. все вышеперечисленные

52. Кем утверждается сводная номенклатура дел организации?

1. руководителем структурного подразделения организации

2. руководителями службы делопроизводства

3. руководителями организации
4. заместителем руководителя организации, отвечающим за службу делопроизводства

53. Срок исполнения документа исчисляется:

1. со дня поступления документа
2. со дня написания руководителем резолюции

54. Решите, все ли этапы процесса подготовки исполнительных документов к хранению и использованию включены:

1. Да 2. Нет

1. Экспертиза ценности документа; 2. оформление документа; 3. описание документа постоянного и долговременного хранения; 4. обеспечение их сохранности; 5. передача дел в архив.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Основные понятия и терминология ДОУ
2. Функции документа
3. Виды документов и их классификация
4. Делопроизводство в Древнерусском государстве
5. Приказное делопроизводство XV–XVII вв. Система коллежского делопроизводства
6. Система министерского делопроизводства XIX – начала XX в
7. История управления и делопроизводства в 1917–1990 гг
8. Нормативно-правовая база делопроизводства
9. Бланки документов. Требования к изготовлению и оформлению бланка.
10. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Состав реквизитов. Схема расположения реквизитов
11. Организационно-правовые документы гостиничного предприятия
12. Организационно-распорядительные документы гостиничного предприятия
13. Информационно-справочные документы
14. Понятие и классификация служебных писем.
15. Специфика делового стиля письма. Этикет в служебной переписке.
16. Оформление служебного письма
17. Разновидность служебных писем
18. Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой
19. Структура документации по личному составу
20. Состав процедуры и документирование приема граждан на работу
21. Состав процедуры и документирование перевода сотрудников на работу
22. Документирование поощрения работников
23. Документирование процедуры применения дисциплинарного взыскания
24. Документирование процедуры увольнения работника
25. Оформление служебной командировки
26. Оформление отпуска
27. Источники подбора персонала для организации
28. Конфиденциальная документация
29. Основные направления совершенствования состава и форм документов
30. Понятия и принципы организации документооборота
31. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов гостиничного предприятия
32. Регистрация документов. Индексация документов
33. Контроль исполнения документов
34. Оперативное хранение дел
35. Оформление документов и дел к уничтожению и на длительное (постоянное) хранение
36. Архивное хранение дел
37. Подсчет и оптимизация документооборота
38. Юридические формальности и документы при открытии и регистрации гостиничного предприятия

39. Документооборот гостиничного предприятия
40. Автоматизация документооборота гостиничного предприятия
41. Назначение, задачи, структура и состав службы ДОУ
42. Организационно-распорядительная документация службы ДОУ
43. Технические средства, используемые при создании и обработки документов
44. Критерии выбора офисной техники
45. Правила безопасности работы с техническими средствами
46. Автоматизация делопроизводства: основные понятия и принципы
47. Западные системы делопроизводства в России
48. Автоматизирование делопроизводства, деловых процедур и документооборота на предприятии. Основные категории пользователей систем автоматизации делопроизводства и документооборота.
49. Перспективы российской индустрии автоматизации делопроизводства
50. Автоматизация процесса управления договорными процессами на предприятии

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «не зачтено» ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 461 с. – Режим доступа: <http://biblionline.ru/viewer/7873BF4B-A3F7-44E2-8EC0-1E3D6392702A>

2. Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Документирование управленческой деятельности + тесты в эбс [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 384 с. – Режим доступа: <http://biblionline.ru/viewer/04F0A0D5-BF41-47D1-9AA9-FA622A3FEA49>

3. Гринберг А.С., Горбачёв Н.Н., Мухаметшина О.А. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 391 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>

4. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 398 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системе «Лань».

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Тимофеева Е.С. Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 175 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63809>.

2. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. – 239 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69308>

5.2 Дополнительная литература:

1. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 375 с. – Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/E472872E-07FD-4FDA-A714-897DAC5E36DA>
2. Идрисова А.Р., Ахметова А.Э. Технологии документационного и инновационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Казань: КГТУ, 2010. – 180 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258929>
3. Самахвалов Е.В. Автоматизированная система документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 99 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97300>
4. Демин Ю.М. Делопроизводство. Документационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 205 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253657>
5. Рогожин М.Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р 6.30-2003) [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 209 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253709>
6. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документоведение. Документационный сервис [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 177 с. – Режим доступа: <http://biblio-online.ru/viewer/98462230-A63D-402F-A36A-24C2D22B5BC5>
7. Некрасова М.Л. Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма и сервиса [Текст]: учебное пособие / М. Л. Некрасова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. - Краснодар: [Кубанский государственный университет], 2009. - 656 с. – 52 эгз.

5.3 Периодические издания:

1. Делопроизводство // практический журнал об организации документооборота, регистрации и оформлении документов, контроль их исполнения. Формирование дел, архивное дело. Компьютеризация.
2. Делопроизводство и документооборот на предприятии // практический журнал, где отражены способы решения конкретных задач, демонстрируя при этом правила оформления полного комплекта необходимых документов. А дополнительные юридические комментарии помогут учесть все нюансы. Публикуются разъяснения к новым нормативным документам. Только такой подход позволяет издавать журнал о практике современного делопроизводства и архивного дела.
3. Секретарское дело // практический журнал об организации управления и жизнеобеспечения и эксплуатации компании. Объективный обзор предложений товаров и услуг, вопросы жизнеобеспечения, и модернизации офиса. Делопроизводство. Нормативные акты. Оргтехника – советы, техническое обозрение.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.
6. Образовательный портал – «Корпоративный менеджмент» – это интернет-проект для всех, кто развивается самостоятельно и развивает бизнес. – <http://www.cfin.ru>.
7. Интернет-страница Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела – www.vniidad.ru, www.rusarchives.ru
8. Интернет-страница Госстандарта – www.gost.ru

9. Интернет-страница «Документооборот и документоведение на предприятии» – www.docrev.ru
10. Специализированный информационный портал – Документ.ru
11. Специализированный информационный портал – Бланкер.ru
12. Система «Гарант», правовые базы российского законодательства – www.garant.ru
13. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант плюс – www.consultant.ru

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучение материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение практической работы.
7. Подготовка к экзамену.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1.	История делопроизводства	1. Какие этапы прошло развитие отечественного делопроизводства? 2. В чем заключаются особенности приказного делопроизводства? 3. Каковы особенности коллежского делопроизводства (XVIII в.)? 4. Назовите основные законодательные акты, определявшие порядок составления и оформления документов в учреждениях XVIII в. 5. В чем состоят особенности организации делопроизводства в XIX в.? 6. Какими путями шло регулирование делопроизводства в первые годы советской власти? 7. Чем занимался Институт техники управления (ИТУ) в области делопроизводства? 8. Почему архивное ведомство берет на себя инициативу по методическому руководству делопроизводством в стране? 9. В чем значение ЕГСД? 10. В чем отличие ГСДОУ от ЕГСД? 11. Когда начинается разработка ГОСТов на ОРД?	—
2.	Сущность и основные понятия делопроизводства	<i>Основные понятия делопроизводства</i> 1. Каким нормативным документом регламентируются основные понятия и термины в области делопроизводства? 2. Что понимается под делопроизводством? 3. Что такое система документации и унифицированная система документации? 4. Что такое документирование?	—

		5. Какие существуют языки и способы документирования? <i>Классификация, функции и виды документов</i> 1. Что включает понятие «документ»? 2. Чем отличается документ личного происхождения от официального документа? 3. Что обуславливает юридическую силу официального документа? 4. Что понимается под полифункциональностью документа? 5. Назовите основные блоки (группы) функций документа. Чем характеризуется каждый блок? 6. Как меняется действие функций во времени? 7. Перечислите основания для классификации документов. 8. Какие виды документов обращаются на предприятиях? 9. Чем характеризуются основные виды документов? <i>Нормативно-правовая база делопроизводства</i> 1. Что представляет собой нормативно-методическая база делопроизводства? 2. Опишите нормативно-методическую базу делопроизводства. 3. Какую задачу призвана решать систематизация законодательства? 4. Какие существуют виды систематизации нормативно-правовых актов? 5. Что представляют собой Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации? <i>Унификация и стандартизация документов</i> 1. Каковы основные цели унификации документов? 2. Что учитывается при проведении унификации документов? 3. Что понимается под системой документации? 4. Какие бывают системы документации? 5. В чем особенность УСОД? 6. Что представляет собой стандарт и какие виды стандартов применяются в России?	
3.	Основные правила оформления управленческой документации	<i>Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)</i> 1. Что представляет собой Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) и какие нормы, правила и рекомендации можно использовать при работе с документами в настоящее время? 2. Какой комплекс проблем отражен в тематических разделах ЕГСД? 3. Что такое Государственная система документационного обеспечения управления? 4. В каком году была принята Государственная система документационного обеспечения управления? 5. Сколько тематических разделов включает ГСДОУ? 6. Что отражает приложение ГСДОУ?	С, Т
4.	Реквизиты документа, их назначение и оформление	1. Какой формат бумаги рекомендован для оформления служебных документов? 2. Назовите основные виды бланков, применяемые в учреждениях. 3. Перечислите реквизиты, входящие в состав бланка для письма. 4. Чем отличается общий бланк от бланка для письма?	П, С

		5. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «наименование организации»? 6. Что входит в состав реквизита «справочные данные об организации»? 7. Каковы порядок датирования документа и виды дат? 8. Каковы составные части регистрационного номера документа и порядок его проставления? 9. Каков порядок адресования документа? 10. Какими способами оформляется утверждение документа? 11. Какие требования предъявляются к резолюции, каков порядок ее оформления? 12. Какие требования предъявляются к заголовку? 13. Каков порядок оформления приложений к документу? 14. Каков порядок оформления реквизитов «подпись» и «отметки о заверении копии»? 15. Как оформляется согласование документа? 16. Каков порядок проставления на документах печатей? 17. Перечислите отметки, проставляемые на входящем документе, укажите порядок их оформления.	
5.	Общая характеристика основных видов документов	<i>Организационно-правовые документы предприятия</i> 1. Какие документы входят в систему организационно-правовой документации? 2. Какова основная функция организационно-правовых документов в управленческой деятельности? 3. Какие документы относятся к учредительным документам организации? 4. Какими нормативными документами регламентируется создание учредительных документов? 5. Каковы способы придания юридической силы организационно-правовым документам? 6. Каков срок действия организационно-правовых документов? 7. Как можно отменить действие организационно-правового документа? 8. Каким стандартом регламентирован порядок оформления организационно-правовых документов? 9. Какие организационно-правовые документы регламентируют деятельность структурного подразделения и работников организации? 10. На основе каких нормативных документов разрабатывается должностная инструкция? 11. Какие организационно-правовые документы имеют унифицированную форму, утвержденную на федеральном уровне? 12. Для чего необходима процедура внутреннего согласования (визирования) организационно-правовых документов? 13. В чем заключается особенность оформления заголовка к тексту в организационно-правовых документах? 14. Как строится текст в организационно-правовых документах? 15. В чем состоит различие таких документов, как штатное расписание, структура и штатная численность? <i>Распорядительные документы предприятия</i> 1. Каково основное назначение распорядительных документов?	—

		2. Почему распорядительные с юридической точки зрения документы относятся к правовым актам? 3. Чем отличаются правовые акты от нормативных правовых актов? 4. Какие виды распорядительных документов издают руководители учреждений, организаций, предприятий? 5. Какими нормативными документами регламентируется подготовка распорядительных документов? 6. Кто готовит проекты распорядительных документов, издаваемых руководителями учреждений, организаций, предприятий? 7. Какие реквизиты обеспечивают юридическую силу приказа, распоряжения, издаваемого руководством организации, учреждения, предприятия? 8. Для чего необходима процедура согласования (визирования) проектов распорядительных документов? 9. Какой реквизит имеется только на двух видах распорядительных документов – указаниях и распоряжениях? <i>Информационно-справочные документы</i> 1. Каково назначение информационно-справочных документов в управленческой деятельности? 2. Какие документы относятся к информационно-справочным документам? 3. Какими нормативными документами регламентируются составление и оформление информационно-справочных документов? 4. Каково назначение протокола заседания? 5. Какие формы протоколов используются в практике управления? 6. Кто подписывает протоколы заседаний? 7. Какими документами доводится до сведения руководства информация о положении дел в организации, учреждении, на предприятии? 8. Кто имеет право составлять и подписывать докладные записки, справки, предложения? 9. На каких бланках оформляются справочно-информационные документы? 10. Имеет ли сводка унифицированную форму? 11. Сколько экземпляров акта составляется и сколько подписывается? 12. Каковы правила оформления телеграммы? 13. В чем особенность оформления телефонограммы?	
6.	Оформление деловой документации. Деловая переписка	<i>Деловая переписка</i> 1. Каково назначение служебной переписки? 2. Какие виды документов относятся к переписке? 3. На каких бланках составляются служебные письма? 4. Какие реквизиты являются обязательными для служебного письма? 5. Назовите виды служебных писем, используемых в практике управления. 6. Перечислите документы, применяемые для оперативной передачи информации. 7. В каких случаях используются телефонограммы?	У, П

		8. Какие существуют корректурные знаки для правки деловых документов? 9. Укажите основные и второстепенные информационные компоненты управленческого документа. 10. В каком нормативно-методическом документе изложены основополагающие требования к содержанию управленческих документов? 11. В чем состоит суть каждого из двух вариантов составления проекта содержания документа? 12. Перечислите основные способы структуризации текстов управленческих документов. 13. Назовите наиболее характерные черты служебно-делового стиля. 14. Каких основных правил следует придерживаться при изложении управленческих документов? 15. В каких случаях тексты документов пишут только на русском языке?	
7.	Организация документооборота на предприятии туризма, гостеприимства и сервиса	<i>Понятие документооборота. Технологии обработки документов</i> 1. Почему централизация приема и отправки корреспонденции – важнейшее условие оптимизации документооборота? 2. Какие виды работ выполняются при обработке входящей корреспонденции? 3. Какие отметки и где могут и должны проставляться на поступающем документе? 4. Почему не все конверты подлежат уничтожению после вскрытия? 5. Кто осуществляет предварительное рассмотрение документов? 6. Что такое резолюция и где она проставляется? 7. Что необходимо проверить при приеме документов на отправку? 8. Какая сортировка производится перед отправкой документов? 9. Кто, как и зачем осуществляет подсчет документооборота? 10. Что такое схемы документооборота, зачем они нужны? <i>Регистрация документов</i> 1. С какой целью регистрируются документы? 2. Какие самостоятельные (локальные) информационные массивы создаются? 3. Какое смысловое значение имеет индекс на документе? 4. Почему на разных документах разная структура индексов? 5. Охарактеризуйте недостатки и достоинства журнальной формы регистрации. 6. В чем особенности карточной регистрации, какой вспомогательный механизм используется? 7. Каковы достоинства и недостатки компьютерной регистрации документов? 8. Что такое единый состав реквизитов регистрационной системы? <i>Контроль за исполнением документов</i> 1. Какова основная цель контроля за исполнением документов? 2. Какие документы не могут быть поставлены на контроль?	У, П

		3. Каковы основные этапы постановки документов на контроль? 4. Как и где оформляется отметка о постановке документов на контроль? 5. Что такое типовой срок исполнения документов? Кто его устанавливает? 6. Кто имеет право снимать документы с контроля? 7. Что такое напоминание и как оно используется? 8. Как наглядно на карточке отмечается контрольный срок? <i>Работа с конфиденциальными документами</i> 1. Где и как регистрируются конфиденциальные документы? 2. Каковы особенности экспедиционной обработки конфиденциальных документов? 3. Какие формы регистрации конфиденциальных документов предпочтительнее, почему? <i>Номенклатура дел. Формирование дел. Архивное хранение дел</i> 1. Что входит в понятие «формирование дел»? 2. Кто занимается формированием дел в организации? 3. Что указывается в заголовке дела: подлинность или копийность, почему? 4. В каких случаях используется термин «материалы»? 5. В каких случаях в заголовке используется термин «дело»? 6. Каковы особенности формирования дела переписки? 7. В каких случаях применяется термин «единица хранения»? 8. Можно ли организовать хранение документов без номенклатуры дел? 9. Какова цель разработки номенклатуры дел? 10. Какую роль играют типовые и примерные номенклатуры дел? 11. С кем согласовывается номенклатура дел? 12. Каков срок использования конкретной номенклатуры в организации? 13. Как подводятся итоги формирования дел за год?	
8.	Организация службы документационного обеспечения управления	<i>Организация службы ДОУ</i> 1. Как называется служба, осуществляющая документационное обеспечение управления, в зависимости от принадлежности к определенной группе организаций? 2. Каковы функции и структура службы делопроизводства? 3. Каковы возможные недостатки работы и пути совершенствования службы делопроизводства? 4. Какими правовыми актами регламентируется работа службы ДОУ? 5. Что устанавливает инструкция по делопроизводству, какие разделы текста могут быть включены в нее? 6. На какие виды делопроизводственных работ разработаны нормы времени? 7. Как осуществляется подсчет объема документооборота на предприятии? 8. Какова структура отчета о работе с письменными обращениями?	—
9.	Автоматизация процессов делопроизводства	Реально ли создание полностью «электронного офиса»? Определите перспективы развития средств оргтехники? На какие характеристики оборудования необходимо	—

	ства	ориентироваться при ее приобретении? Какие средства оргтехники по своим возможностям можно сравнить с персональным компьютером? Охарактеризуйте рейтинговые программы автоматизации современного офиса по делопроизводству?	
--	------	---	--

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставяются оценки:

- оценка «зачтено» выставяется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставяется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по выполнению практической работы (презентация в Microsoft PowerPoint)

Презентация дает возможность наглядно представить инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией. Одной из основных программ для создания презентаций в мировой практике является программа PowerPoint компании Microsoft.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Бесспорным достоинством презентации является возможность при необходимости быстро вернуться к любому из ранее просмотренных слайдов Презентация помогает самому выступающему не забыть главное и точнее расставить акценты.

Структура презентации

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти.

Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя.

На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации.

Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы.

На заключительный слайд выносятся самое основное, главное из содержания презентации.

Рекомендации по оформлению презентаций в Microsoft Power Point:

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 24 пт, а для заголовков – не менее 32 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в единой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должны быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние $\frac{3}{4}$ площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5–6 строк и не более 5–7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

Порядок и принципы выполнения компьютерной презентации.

Перед созданием презентации необходимо четко определиться с целью, создаваемой презентации, построить вступление и сформулировать заключение, придерживаться основных этапов и рекомендуемых принципов ее создания.

Основные принципы выполнения и представления компьютерной презентации.

- компьютерная презентация не предназначена для автономного использования, она должна лишь помогать докладчику во время его выступления, правильно расставлять акценты;

- не усложняйте презентацию и не перегружайте ее текстом, статистическими данными и графическими изображениями;

- не читайте текст на слайдах. Устная речь докладчика должна дополнять, описывать, но не пересказывать, представленную на слайдах информацию;

- дайте время аудитории ознакомиться с информацией каждого нового слайда, а уже после этого давать свои комментарии показанному на экране. В противном случае внимание слушателей будет рассеиваться;

- делайте перерывы. Не следует торопиться с демонстрацией последующего слайда. Позвольте слушателям подумать и усвоить информацию;

- предложите раздаточный материал в конце выступления, если это необходимо. Не делайте этого в начале или в середине доклада, т.к. все внимание должно быть приковано к вам и к экрану;

- обязательно отредактируйте презентацию перед выступлением после предварительного просмотра (репетиции).

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки презентации:

<i>Оформление презентации</i>	Максимальное количество баллов	Оценка преподавателя
Титульный слайд (оригинальное оформление)	5	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, графика, анимация)	5	
<i>Содержание презентации</i>		
Соответствие учебным целям и задачам	10	
Отражение основополагающего вопроса	10	
Наличие элементов исследования по теме	10	
Выводы, обоснованные с научной точки зрения,	10	

основанные на данных исследования		
<i>Оформление текста</i>		
Текст представлен грамотно, последовательно, имеет логическую завершенность	10	
Текст хорошо читаем (подбор шрифта и фона)	5	
Оформление слайдов в едином стиле	5	
Соответствие дизайна содержанию презентации	10	
<i>Требования к выступлению</i>		
Студент свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал	5	
Студент свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории	5	
Студент точно укладывается в рамки регламента доклада (15 минут)	5	
<i>Общий балл/оценка</i>	100*	

*Перевод баллов в оценки приведен ниже.

Оценка «отлично» ставится если сумма баллов составляет от 80 до 100.

Оценка «хорошо» ставится если сумма баллов составляет от 60 до 79.

Оценка «удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет от 40 до 59.

Оценка «не удовлетворительно» ставится если сумма баллов составляет менее 39.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие разворачивания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу –

квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методические рекомендации по проведению тестирования.

Тестирование - один из наиболее эффективных методов оценки знаний студентов. К достоинствам метода относится:

- объективность оценки тестирования;
- оперативность, быстрота оценки;
- простота и доступность;
- пригодность результатов тестирования для компьютерной обработки и использования статистических методов оценки.

Тестирование является важнейшим дополнением к традиционной системе контроля уровня обучения. Для оценки уровня подготовленности студентов методом тестирования создаются специальные тесты.

Тест - это стандартизованное задание, по результатам выполнения которого дается оценка уровня знаний, умений и навыков испытуемого.

Тест состоит из тестовых (контрольных) заданий и правильных (образцовых) ответов к ним.

Основные этапы составления теста:

1. Для облегчения процедуры составления тестов учебный материал должен быть достаточно формализован, т.е. каждый раздел, тему учебной дисциплины (дисциплин) необходимо представить в виде таких задач и (или) вопросов, которые наиболее полно отображают содержание дисциплины (дисциплин). При этом важно выделить главные (проблемные) вопросы, не увлекаясь второстепенными.

2. На втором этапе, в зависимости от цели тестирования (текущий контроль знаний, итоговый контроль знаний, оценка остаточных знаний и др.) и формы теста разрабатывается план раскладки задач и вопросов в тестовые задания. Формализация учебного материала и составление тестовых заданий - наиболее ответственные и сложные этапы составления тестов.

3. После составления тестовых заданий преподаватель оформляет правильный ответ.

Формы составления тестовых заданий.

Существуют разные формы тестовых заданий:

- задания закрытой формы, в которых студенты выбирают правильный ответ из данного набора ответов к тексту задания;
- задания открытой формы, требующие при выполнении самостоятельного формулирования ответа;
- задание на соответствие, выполнение которых связано с установлением соответствия между элементами двух множеств;
- задания на установление правильной последовательности, в которых от студента требуется указать порядок действий или процессов, перечисленных преподавателем.

Некоторые формы можно разделить на виды. Например, для закрытой формы можно выделить задания с двумя, тремя и большим числом выборочных ответов. Выбор формы задания зависит от целей тестирования и от содержания контролируемого материала. Предложенные четыре формы тестовых заданий являются основными, но при этом не исключается применение других, новых форм.

Можно выделить ряд *общих требований*, предъявляемых к тестовым заданиям:

- каждое задание имеет свой порядковый номер, установленный согласно объективной оценке трудности задания и выбранной стратегии тестирования;
- задание формулируется в логической форме высказывания, которое становится истинным или ложным в зависимости от ответа студента;
- к разработанному заданию прилагается правильный ответ;
- для каждого задания приводится правило оценивания, позволяющее интерпретировать ответ студента как правильный или неправильный;

– на выполнение одной задачи (вопроса) тестового задания у студента должно уходить не более 2-5 минут.

В дополнение к основным общим требованиям существует еще ряд других, обусловленных спецификой выбранной тестовой формы.

Задания закрытой формы. В задании можно выделить основную часть утверждения, содержащую постановку проблемы, и готовые ответы, сформулированные преподавателем. Среди ответов правильным обычно бывает только один, хотя не исключаются и другие варианты. Число неправильных ответов определяется видом задания, обычно оно не превышает пяти.

В дополнение к общим имеется еще ряд требований к заданиям закрытой формы:

– в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;

– в основную часть задания следует включать как можно больше слов, оставляя для ответа не более двух-трех наиболее важных, ключевых слов для данной проблемы;

– частота выбора одного и того же номера места для правильного ответа в различных заданиях теста должна быть примерно одинакова, либо номер места для правильного ответа выбирается в случайном порядке;

– из числа неправильных исключаются ответы, вытекающие один из другого.

Задания закрытой формы имеют как достоинства, так и недостатки. Их преимущества связаны с быстротой тестирования и с простотой подсчета баллов. Среди недостатков обычно отмечают эффект угадывания, характерный для слабо подготовленных студентов при ответах на наиболее трудные задания теста.

Задания закрытой формы сопровождаются инструкцией: "Обведите номер правильного ответа". В случае компьютерной выдачи заданий используют инструкцию: "Наберите номер правильного ответа".

Задания открытой формы. При ответе на открытое задание студент дописывает пропущенное слово, формулу или число на месте прочерка. Задание составляется так, что требует четкого и однозначного ответа и не допускает двойного толкования. В том случае, если это возможно, после прочерка указываются единицы измерения.

Прочерк ставится на месте ключевого термина, знание которого является существенным для контролируемого материала. Все прочерки в открытых заданиях для одного теста рекомендуются делать равной длины.

В процессе разработки задания необходимо упрощать усложненные синтаксические конструкции.

Для задания открытой формы рекомендуется использовать инструкцию, состоящую из одного слова: "Дополните".

Задания на соответствие. В этих заданиях преподаватель проверяет знание связей между элементами двух множеств. Слева обычно приводятся элементы данного множества, справа – элементы, подлежащие выбору. Число элементов второго множества может превышать число данных.

К заданиям предлагается стандартная инструкция, состоящая из двух слов: "Установите соответствие".

Как и в заданиях закрытой формы, наибольшие трудности при разработке связаны с подбором правдоподобных избыточных элементов во втором множестве. Эффективность задания будет существенно снижена, если неправдоподобные элементы легко различаются студентами.

Задания на установление правильной последовательности. Тестовые задания четвертой формы предназначены для оценивания уровня владения последовательностью действий, процессов, вычислений и т.д.

В задании приводятся в произвольном случайном порядке действия или процессы, связанные с определенной задачей. Студент должен установить правильный порядок предложенных действий и указать его с помощью цифр в специально определенном для этого месте.

Стандартная инструкция к заданиям четвертой формы имеет вид "Установите правильную последовательность".

Задания на установление правильной последовательности действий обладают определенными преимуществами при разработке комплексных тестов, так как они удобны для оценки уровня профессиональной подготовки студентов, непосредственно связанной с их будущей деятельностью.

При выборе формы тестового задания необходимо помнить о том, что каждой дисциплине присуще свое собственное содержание, отличное от других. Поэтому нет и не может быть единых рекомендаций для правильного выбора формы. Многое здесь зависит от искусства преподавателя, от его опыта и умения разрабатывать задания теста.

Процесс тестовых измерений предельно стандартизируется:

- все инструкции к одной форме даются одними и теми же словами;
- заранее разработанная система подсчета баллов применяется ко всем испытуемым студентам одинаково;
- все испытуемые отвечают на задания одинаковой сложности.

Чтобы исключить возможность списывания, подсказки и других нарушений, в заданиях следует вводить переменные параметры, изменение которых в допустимых пределах обеспечивает многовариантность каждого задания теста. При этом все студенты группы выполняют однотипные задания, но с разными значениями параметра и, соответственно, с разными ответами. Таким образом, решаются одновременно две задачи: устраняется возможность списывания и обеспечивается параллельность вариантов заданий, предлагаемых различным студентам.

Особенно эффективны задания в открытой форме с переменным параметром при компьютерной выдаче, когда значения параметра выбираются в случайном порядке, поэтому при разработке компьютерного варианта теста этим заданиям следует отдать предпочтение, хотя окончательное решение вопроса выбора формы зависит от содержания контролируемого предмета.

Выбор методики оценивания ответов студентов на задания теста.

Методика оценивания ответов студентов должна быть проста, объективна и удобна для компьютерной обработки результатов тестирования. Для примера можно предложить две методики оценивания ответов. По первой методике за каждый правильный ответ студент получает один балл, за неправильный – ноль баллов. Возможны варианты ответов с определенной долей правильного решения вопроса. В этом случае ответу может быть присвоено дробное число баллов (от 0 до 1), а студенту предлагается выбрать из всей суммы ответов несколько, например, три (из пяти-шести), которые, по его мнению, содержат правильные решения. Задание считается выполненным, если суммарное число набранных студентом баллов составляет от 0.7 до 1.

По второй методике устанавливаются четыре уровня усвоения учебного материала:

- первый уровень – запоминание;
- второй уровень – понимание;
- третий уровень – навыки;
- четвертый уровень – применение.

Соответственно четырем уровням усвоения учебного материала устанавливается четыре уровня сложности тестовых заданий.

Тестовые задания различного уровня сложности оцениваются по-разному. Например, первый уровень – 1.0 балл, второй – 1,5, третий – 2 и четвертый – 2,5 балла. В таблицах 1–4 приведены формулы и пример расчета результатов тестирования по тестовым заданиям (ТЗ) четырех уровней сложности.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Документационное обеспечение управления гостиничными предприятиями» необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Документационное обеспечение управления гостиничными предприятиями» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар,	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических
--	---	---

ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	учебная; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 31 шт.; доска учебная; магнитно-маркерная доска; проектор Epson EB-X31; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность», 2018 г.