

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 28.07.2023 14:45:11
Уникальный идентификатор:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaaedebee849

Министерство науки и высшего образования РФ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Дагестанский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Документационное обеспечение социокультурного сервиса
наименование дисциплины по ОПОП

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) Социокультурный сервис

факультет Таможенного дела и судебной экспертизы
наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра Психологии и социокультурного сервиса
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина


Форма обучения очная, заочная, курс 2 семестр (ы) 4.
очная, очно-заочная, заочная

г. Махачкала 2019

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.01- «Сервис» с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки «Социокультурный сервис»

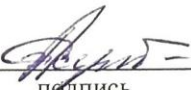
Разработчик  Бабаева Д.В., ассистент каф
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
«12» 09. 2019 г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)

 Сулаева Ж.А., д.филол.н, доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
«12» 09. 2019 г.


Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ПиСКС от 12.09.2019 года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)

 Сулаева Ж.А., д.филол.н, доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
«12» 09. 2019 г.

Программа одобрена на заседании Методической комиссии факультета Таможенного дела и судебной экспертизы от 16.09.2019 года, протокол № 1.

Председатель Методической комиссии факультета

 Аминова Р.К., к.э.н.
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)
«16» 09. 2019 г.

И.о. декана ФТДиСЭ  Эмирова Г.А.
подпись ФИО

Начальник УО  Магомаева Э.В.
подпись ФИО

И.о. начальника УМУ  Гусейнов М.Р.
подпись ФИО

1. Цели освоения дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Документационное обеспечение социокультурного сервиса» является формирование у будущего бакалавра знаний и компетенций в области документационного обеспечения в сфере сервиса, включая требования нормативно-правовых актов, а также навыков оформления основных управленческих и технологических документов сервисного предприятия.

Задачи изучения дисциплины:

1) Дать представление месте и роли делопроизводства в обеспечении эффективной управленческой деятельности, методологических и организационно-правовых аспектах делопроизводства, способах фиксации информации на различных носителях, функциях и назначении управленческого документа.

2) Объяснить требования к стандартизации унификации документов, действующие унифицированные системы управленческой документации.

3) Объяснить состав и правила оформления реквизитов управленческих документов соответствии с действующей нормативной базой, структуру основных видов управленческих документов, задачи и функции службы документационного обеспечения управления.

4) Научить способам и методам ведения и оптимизации документооборота, основным операциям по обработке документов, выполнению требований к организации текущего и архивного хранения документов, особенностям организации работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения.

5) Научить использовать нормативные документы по качеству в сфере сервиса, унифицировать тексты документов и работать с унифицированными формами документов, адаптировать существующие правила и технологии составления и оформления управленческих документов к условиям сервисного предприятия.

6) Отработать навыки составления и оформления деловой документации в соответствии с нормативно-методическими актами.

7) Отработать навыки применения методов оптимизации документооборота сервисного предприятия, грамотного выполнения основных операций по обработке и хранению документов с учетом нормативных требований.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина Б1.В.ОД.12 «Документационное обеспечение социокультурного сервиса» относится к вариативной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль Социально-культурный сервис.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: Основы социального государства, Инновации в сервисе, Информатика, Информационные технологии в сфере сервиса, Конфликтология, Маркетинг в сервисе, Менеджмент в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Социология, Стандартизация и сертификация предприятий сферы сервиса, Технологии и организация экскурсионных услуг, Финансовый менеджмент предприятий сервиса, Экономика предприятий сферы услуг.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

3.1 Общекультурные и профессиональные компетенции

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

общефессиональными компетенциями:

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

профессиональные компетенции:

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

методы классификаций, типизации, унификации и стандартизации документов, состав унифицированных систем документации;

правила составления и оформления документов с использованием компьютерных технологий;

формирование документов в комплексы;

организацию оперативного хранения документов в делопроизводстве и основы архивного хранения документов;

Уметь:

правильно составлять документы и оформлять их в соответствии с государственными стандартами;

унифицировать, проектировать формы документов, системы документации, внедрять унифицированные системы документации в практику;

использовать в работе требования к информационной безопасности при составлении и распространение документов на предприятии сервиса;

использовать различные источники информации в своей работе;

Владеть:

навыками использования специальных документов предприятий размещения;

справочно-информационной документацией; правовой документацией;

законодательные и нормативно – методические материалы, касающиеся организации работы с информацией и документацией, совершенствования документационного обеспечения управления; практику работы учреждений, предприятий и организаций по документированию управленческой деятельности;

системой организационно – распорядительной документации.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы - 180 часов, в том числе лекционных – 34 часов, практических – 34 часов, СРС - 76 часов, форма отчетности: 5 семестр - экзамен.

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины. Тема лекции и вопросы	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего* контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				ЛК	ПЗ	ЛР	СР	
1	Тема 1. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления. 1. Предмет, содержание и задачи ДОУ. 2. Место и роль документов в управлении на современном этапе. 3. Классификация документов 4. Развитие делопроизводства в современной России.	5	1	2	2		5	Входной контроль
2	Тема 2. История развития системы государственного документирования. 1. Делопроизводство в Древней Руси. 2. Приказное делопроизводство XV-XVII вв. 3. Коллежское делопроизводство. 4. Министерское делопроизводство XIX- начала XX вв. 5. История управления и делопроизводства в XX вв.		2	2	2		5	
3	Тема 3. Нормативно-методическая база ДОУ. 1. Состав нормативно-методической базы ДОУ. 2. Стандартизация и унификация системы ДОУ. 3. Общероссийские классификаторы документации. 4. Государственная система документационного обеспечения управления.		3	2	2		5	
4	Тема 4. Унификация и стандартизация документов. 1. Понятие унификации и стандартизации. 2. Унифицированные системы		4	2	2		5	

	документации.
5	<p>Тема 5. Основные требования к составлению и оформлению документов в сфере сервиса.</p> <p>1. Бланки документов и требования к ним. Структура документа.</p> <p>2. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации».</p> <p>3. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».</p>
6	<p>Тема 6. Понятие и состав реквизитов в документах сферы сервиса.</p> <p>1. Оформление реквизитов документов.</p> <p>2. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.</p> <p>3. Отметка об исполнении.</p>
7	<p>Тема 7. Составление и оформление организационно-распорядительных документов в сфере сервиса.</p> <p>1. Организационные документы и их особенности.</p> <p>2. Распорядительные документы.</p>
8	<p>Тема 8. Информационно-справочные документы и их роль в сфере сервиса.</p> <p>1. Разнообразие информационно-справочных документов.</p> <p>2. Способы их формирования и оформления.</p>
9	<p>Тема 9. Кадровые документы на предприятиях сервиса.</p> <p>1. Виды кадровых документов и их оформление.</p> <p>2. Трудовая книжка.</p> <p>3. Личная карточка работника, способы оформления.</p>
10	<p>Тема 10. Общие основы деловой корреспонденции в сфере сервиса.</p> <p>1. Служебная переписка на предприятии.</p> <p>2. Деловая речь и ее грамматические особенности.</p> <p>3. Логическое построение документов.</p>
11	<p>Тема 11. Организация документооборота в сфере сервиса.</p>

5	2	2		5
6	2	2		5
7	2	2		5
8	2	2		5
9	2	2		4
10	2	2		4
11	2	2		4

Аттестационная контрольная работа №1

Аттестационная контрольная работа №2

	<p>1. Понятие и принципы организации документооборота.</p> <p>2. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.</p> <p>3. Прохождение исходящих и внутренних документов.</p> <p>4. Работа с конфиденциальными документами.</p> <p>5. Работа с письмами и обращениями граждан.</p>
12	<p>Тема 12. Формирование и хранение дел в сфере сервиса.</p> <p>1. Составление номенклатуры дел.</p> <p>2. Формирование и оформление дел</p> <p>3. Подготовка и передача документов на архивное хранение.</p> <p>4. Утилизация документов.</p>
13	<p>Тема 13. Локальные нормативные акты в сервисных организациях.</p> <p>1. Общие положения.</p> <p>2. Специфические особенности ЛНА.</p> <p>3. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.</p>
14	<p>Тема 14. Управление документацией.</p> <p>1. Основы документационного менеджмента.</p> <p>2. Планирование деятельности по управлению документацией.</p> <p>3. Служба документационного обеспечения управления.</p>
15	<p>Тема 15. Документирование деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.</p> <p>1. Специальные документы туристских фирм.</p> <p>2. Специальные документы предприятий размещения.</p> <p>3. Специальные документы предприятий общественного питания.</p> <p>4. Специальные документы транспортных предприятий.</p>
16	<p>ТЕМА 16. Автоматизация документооборота</p> <p>1. Автоматизация создания документов.</p> <p>2. Автоматизация ввода и рассылки документов.</p>
17	<p>Тема 17. Документальное оформ-</p>

12	2	2		4	
13	2	2		4	Аттестационная контрольная работа №3
14	2	2		4	
15	2	2		4	
16	2	2		4	
17	2	2		4	

<p>ление договорных отношений в сервисной деятельности.</p> <p>1. Специфика подготовки и заключения договоров и соглашений в сервисной деятельности: образцы оформления документов, создание трафаретных текстов.</p> <p>2. Документация туристского предприятия как организации сферы сервиса: документация, связанная с технологическими процессами деятельности туристского предприятия.</p> <p>3. Документация, связанная с туристами, гостями средств размещения.</p>						
<p>ИТОГО</p>			<p>34</p>	<p>34</p>	<p>76</p>	<p>Экзамен 1 зет - 36 ч.</p>

4.2. Содержание практических занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование лабораторного (практического, семинарского) занятия	Количество часов	Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
1	2	3	4	5
1	1	Тема 1. Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления. 1. Предмет, содержание и задачи ДОУ. 2. Место и роль документов в управлении на современном этапе. 3. Классификация документов 4. Развитие делопроизводства в современной России.	2	Основная литература: №1,7
2	2	Тема 2. История развития системы государственного документирования. 1. Делопроизводство в Древней Руси. 2. Приказное делопроизводство XV-XVII вв. 3. Коллежское делопроизводство. 4. Министерское делопроизводство XIX- начала XX вв. 5. История управления и делопроизводства в XX вв.	2	Основная литература: №2,3
3	3	Тема 3. Нормативно-методическая база ДОУ. 1. Состав нормативно-методической базы ДОУ. 2. Стандартизация и унификация системы ДОУ. 3. Общероссийские классификаторы документации. 4. Государственная система документационного обеспечения управления.	2	Дополнит. литература: № 14
4	4	Тема 4. Унификация и стандартизация документов. 1. Понятие унификации и стандартизации. 2. Унифицированные системы документации.	2	Основная литература: № 12, 13
5	5	Тема 5. Основные требования к составлению и оформлению документов в сфере сервиса. 1. Бланки документов и требования	2	Основная литература: № 6, 7

		<p>к ним. Структура документа.</p> <p>2. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации.</p> <p>3. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».</p>		
6	6	<p>Тема 6. Понятие и состав реквизитов в документах сферы сервиса.</p> <p>1. Оформление реквизитов документов.</p> <p>2. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.</p> <p>3. Отметка об исполнении.</p>	2	Основная литература: № 5, 9
7	7	<p>Тема 7. Составление и оформление организационно-распорядительных документов в сфере сервиса.</p> <p>1. Организационные документы и их особенности.</p> <p>2. Распорядительные документы.</p>	2	Основная литература: № 1, 7
8	8	<p>Тема 8. Информационно-справочные документы и их роль в сфере сервиса.</p> <p>1. Разнообразие информационно-справочных документов.</p> <p>2. Способы их формирования и оформления.</p>	2	Основная литература: № 9, 11
9	9	<p>Тема 9. Кадровые документы на предприятиях сервиса.</p> <p>1. Виды кадровых документов и их оформление.</p> <p>2. Трудовая книжка.</p> <p>3. Личная карточка работника, способы оформления.</p>	2	Основная литература: № 4, 6
10	10	<p>Тема 10. Общие основы деловой корреспонденции в сфере сервиса.</p> <p>1. Служебная переписка на предприятии.</p> <p>2. Деловая речь и ее грамматические особенности.</p> <p>3. Логическое построение документов.</p>	2	Основная литература: № 2, 4
11	11	<p>Тема 11. Организация документооборота в сфере сервиса.</p> <p>1. Понятие и принципы организации документооборота.</p> <p>2. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.</p> <p>3. Прохождение исходящих и внутренних документов.</p>	2	Основная литература: № 3, 6

		4. Работа с конфиденциальными документами. 5. Работа с письмами и обращениями граждан.		
12	12	Тема 12. Формирование и хранение дел в сфере сервиса. 1. Составление номенклатуры дел. 2. Формирование и оформление дел 3. Подготовка и передача документов на архивное хранение. 4. Утилизация документов.	2	Основная литература: №1,7
13	13	Тема 13. Локальные нормативные акты в сервисных организациях. 1. Общие положения. 2. Специфические особенности ЛНА. 3. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.	2	Основная литература: №2,3
14	14	Тема 14. Управление документацией. 1. Основы документационного менеджмента. 2. Планирование деятельности по управлению документацией. 3. Служба документационного обеспечения управления.	2	Основная литература: №4,5
15	15	Тема 15. Документирование деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма. 1. Специальные документы туристских фирм. 2. Специальные документы предприятий размещения. 3. Специальные документы предприятий общественного питания. 4. Специальные документы транспортных предприятий.	2	Основная литература: № 2, 4
16	16	ТЕМА 16. Автоматизация документооборота 1. Автоматизация создания документов. 2. Автоматизация ввода и рассылки документов.	2	Основная литература: № 3, 6
17	17	Тема 17. Документальное оформление договорных отношений в сервисной деятельности. 1. Специфика подготовки и заключения договоров и соглашений в сервисной деятельности: образцы оформления документов, создание трафаретных текстов.	2	Основная литература: №1,7

		2. Документация туристского предприятия как организации сферы сервиса: документация, связанная с технологическими процессами деятельности туристского предприятия. 3. Документация, связанная с туристами, гостями средств размещения.		
			34	

4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины	Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
1	2	3	4	5
1	<p>Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения управления.</p> <p>1. Классификация документов</p> <p>1. Развитие делопроизводства в современной России.</p>	5	Основная литература: №1,7	реферат
2	<p>История развития системы государственного документирования.</p> <p>1. Коллежское делопроизводство.</p> <p>2. Министерское делопроизводство XIX- начала XX вв.</p> <p>3. История управления и делопроизводства в XX вв.</p>	5	Основная литература: № 4,11	доклад
3	<p>Нормативно-методическая база ДОУ.</p> <p>1. Общероссийские классификаторы документации.</p> <p>2. Государственная система документационного обеспечения управления.</p>	5	Основная литература: №2,3	контр. работа
4	<p>Унификация и стандартизация документов.</p> <p>Унифицированные системы документации.</p>	5	Дополнит. литература: № 12	реферат
5	<p>Основные требования к составлению и оформлению документов в сфере сервиса.</p> <p>1. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации».</p> <p>2. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».</p>	5	Дополнит. литература: № 12	доклад
6	<p>Понятие и состав реквизитов в документах сферы сервиса.</p> <p>1. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.</p> <p>2. Отметка об исполнении.</p>	5	Основная литература: №1,8,9	реферат
7	<p>Составление и оформление ор-</p>	5	Основная лит-	доклад

	ганизационно-распорядительных документов в сфере сервиса. Распорядительные документы.		ра: № 5, 6	
8	Информационно-справочные документы и их роль в сфере сервиса. Способы их формирования и оформления.	5	Основная литература: № 2, 8	контр. работа
9	Кадровые документы на предприятиях сервиса. 1. Трудовая книжка. 2. Личная карточка работника, способы оформления.	4	Основная литература: № 5, 9	реферат
10	Общие основы деловой корреспонденции в сфере сервиса. Деловая речь и ее грамматические особенности. Логическое построение документов.	4	Основная литература: № 6, 7	контр. работа
11	Организация документооборота в сфере сервиса. 1. Прохождение исходящих и внутренних документов. 2. Работа с конфиденциальными документами. 3. Работа с письмами и обращениями граждан.	4	Основная литература: № 5, 9	реферат
12	Формирование и хранение дел в сфере сервиса. 1. Подготовка и передача документов на архивное хранение. 2. Утилизация документов.	4	Основная литература: № 3, 4	контр. работа
13	Локальные нормативные акты в сервисных организациях. 1. Специфические особенности ЛНА. 2. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.	4	Основная литература: № 1, 7	реферат
14	Управление документацией. 1. Планирование деятельности по управлению документацией. 2. Служба документационного обеспечения управления.	4	Основная литература: № 2, 8	контр. работа
15	Документирование деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма. 1. Специальные документы предприятий общественного питания.	4	Основная литература: № 4, 7	реферат

	2. Специальные документы транспортных предприятий.			
16	Автоматизация документооборота 1. Автоматизация ввода и рассылки документов.	4	Основная литература: № 3, 8	контр. работа
17	Документальное оформление договорных отношений в сервисной деятельности. 1. Документация туристского предприятия как организации сферы сервиса: документация, связанная с технологическими процессами деятельности туристского предприятия. 2. Документация, связанная с туристами, гостями средств размещения.	4	Основная литература: № 3, 5	реферат
	Итого	76		

5. Образовательные технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения. Практические занятия строятся на: тренингах речевых умений, мозговом штурме, разборе конкретных ситуаций, коммуникативном эксперименте, творческом задании для самостоятельной работы, информационно-коммуникационных технологиях, IT-методы, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, проектный метод, поисковый метод, исследовательский метод и т.д.

В освоении данной дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- чтение лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- практические занятия дискуссионного характера, обмена мнениями, эвристическая беседа, диспут, работа в мини-группах,
- контрольные опросы и консультации;
- подготовка и обсуждение докладов и рефератов, научных статей;
- работа с интернет - ресурсами;
- тестирование по основным темам дисциплины.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составлять не менее 20 процентов аудиторных занятий по ФГОСу, что составляет 12 часов (8 часов лекционных занятий, 4 часа практических занятий) от общего количества занятий.

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

Перечень заданий текущего контроля

Входной контроль.

1. Основные понятия о документе, системах документации.

2. Роль документационного обеспечения в совершенствовании предприятиями сервисной сферы на современном этапе.
3. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
4. Понятие системы документации и ее разновидности в деятельности сервисного предприятия.
5. Задачи и функции службы делопроизводства в сервисных организациях.
6. Понятие «информация». Связь информации и документа. Роль информации в социальных и экономических процессах.
7. Функции документов. Документ – полифункциональный объект.
8. Текстовое документирование и этапы его развития.
9. Техническое документирование.
10. Фотодокументирование. Появление, развитие, применение.
11. Кинодокументирование. Появление, развитие, видеозапись.
12. Фонодокументирование. Появление, развитие, применение.
13. Материальные носители информации.
14. Свойства и признаки документа. Информационные свойства документа.
15. Оригинальность документа. Подлинность документа. Копийность документа.

Вопросы к первой аттестационной контрольной работе.

1. Предмет, содержание и задачи ДООУ.
2. Место и роль документов в управлении на современном этапе.
3. Классификация документов
4. Развитие делопроизводства в современной России.
5. История развития системы государственного документирования.
6. Состав нормативно-методической базы ДООУ.
7. Стандартизация и унификация системы ДООУ.
8. Общероссийские классификаторы документации.
9. Государственная система документационного обеспечения управления.
10. Понятие унификации и стандартизации.
11. Унифицированные системы документации.
12. Бланки документов и требования к ним. Структура документа.
13. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации».
14. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
15. Оформление реквизитов документов.
16. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.
17. Отметка об исполнении.
18. Организационные документы и их особенности.
19. Распорядительные документы.

Вопросы ко второй аттестационной контрольной работе.

1. Разнообразие информационно-справочных документов.
2. Способы их формирования и оформления.
3. Виды кадровых документов и их оформление.
4. Трудовая книжка.

5. Личная карточка работника, способы оформления.
6. Служебная переписка на предприятии.
7. Деловая речь и ее грамматические особенности.
8. Логическое построение документов.
9. Понятие и принципы организации документооборота.
10. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
11. Прохождение исходящих и внутренних документов.
12. Работа с конфиденциальными документами.
13. Работа с письмами и обращениями граждан.
14. Составление номенклатуры дел.
15. Формирование и оформление дел
16. Подготовка и передача документов на архивное хранение.
17. Утилизация документов.

Вопросы к третьей аттестационной контрольной работе.

1. Общие положения локальных нормативных актов в сервисных организациях.
2. Специфические особенности ЛНА.
3. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.
4. Основы документационного менеджмента.
5. Планирование деятельности по управлению документацией.
6. Служба документационного обеспечения управления.
7. Специальные документы туристских фирм.
8. Специальные документы предприятий размещения.
9. Специальные документы предприятий общественного питания.
10. Специальные документы транспортных предприятий.
11. Автоматизация создания документов.
12. Автоматизация ввода и рассылки документов.

Перечень вопросов к экзамену

1. Предмет, содержание и задачи ДОУ.
2. Место и роль документов в управлении на современном этапе.
3. Классификация документов
4. Развитие делопроизводства в современной России.
5. История развития системы государственного документирования.
6. Состав нормативно-методической базы ДОУ.
7. Стандартизация и унификация системы ДОУ.
8. Общероссийские классификаторы документации.
9. Государственная система документационного обеспечения управления.
10. Понятие унификации и стандартизации.
11. Унифицированные системы документации.
12. Бланки документов и требования к ним. Структура документа.
13. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации».
14. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
15. Оформление реквизитов документов.

16. «Гриф утверждения документа» и способы его оформления.
17. Отметка об исполнении.
18. Организационные документы и их особенности.
19. Распорядительные документы.
20. Разнообразие информационно-справочных документов.
21. Способы их формирования и оформления.
22. Виды кадровых документов и их оформление.
23. Трудовая книжка.
24. Личная карточка работника, способы оформления.
25. Служебная переписка на предприятии.
26. Деловая речь и ее грамматические особенности.
27. Логическое построение документов.
28. Понятие и принципы организации документооборота.
29. Прохождение и порядок исполнения входящих документов.
30. Прохождение исходящих и внутренних документов.
31. Работа с конфиденциальными документами.
32. Работа с письмами и обращениями граждан.
33. Составление номенклатуры дел.
34. Формирование и оформление дел
35. Подготовка и передача документов на архивное хранение.
36. Утилизация документов.
37. Общие положения локальных нормативных актов в сервисных организациях.
38. Специфические особенности ЛНА.
39. Характеристика, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор.
40. Основы документационного менеджмента.
41. Планирование деятельности по управлению документацией.
42. Служба документационного обеспечения управления.
43. Специальные документы туристских фирм.
44. Специальные документы предприятий размещения.
45. Специальные документы предприятий общественного питания.
46. Специальные документы транспортных предприятий.
47. Автоматизация создания документов.
48. Автоматизация ввода и рассылки документов.

Темы рефератов и докладов по дисциплине «ДОУ»:

1. Делопроизводство», «документационное обеспечение управления», «информационно-документационное обеспечение управления»: определение понятий и взаимосвязь в сервисной деятельности.
2. Законодательное и нормативно-методическое регулирование делопроизводства в сервисной деятельности.
3. Унификация и стандартизация как основные направления упорядочения и совершенствования документации в сервисной организации. Организация делопроизводственного обслуживания.
4. Функции и задачи службы делопроизводства в сервисе. Организационные формы службы делопроизводства.
5. Виды бланков и способы их изготовления в сервисной организации.

6. Документ как носитель информации в сервисной деятельности и понятие классификации документов.
7. Документ как средство укрепления законности и контроля в сервисной деятельности.
8. Общие требования, предъявляемые к текстам служебных документов в сервисе. Понятия «реквизит», «формуляр», «типовой формуляр».
9. Состав реквизитов организационно-распорядительной документации (ОРД) в сервисной деятельности.
10. Классификация документов в сервисной деятельности
11. Организационные документы сервисной организации: краткая характеристика. Правила составления организационных документов.
12. Организационно-правовые документы, регулирующие деятельность службы делопроизводства в сервисной деятельности: «Инструкция по делопроизводству».
13. Организационно-правовые документы сервисной организации, регулирующие деятельность службы делопроизводства: «Положение о службе делопроизводства».
14. Общие требования к оформлению распорядительных документов сервисной организации. Разновидности распорядительной документации.
15. Информационно-справочная документация в сервисной организации: основная характеристика и правила оформления.
16. Понятие документооборота и основные принципы его организации на сервисных предприятиях.
17. Понятия: «конфиденциальная информация», «служебная тайна», «коммерческая тайна». Работа с конфиденциальными документами в сервисной организации.
18. Договор, контракт: определения понятий. Разновидности и правила составления договоров в сервисной деятельности.
19. Штатное расписание сервисной организации: характеристика и основные реквизиты.
20. Оформление командировочных документов в сервисной организации: реквизиты и правила заполнения.
21. Служебные письма и их разновидности.
22. Основные документы финансового анализа в деятельности сервисного предприятия: основные виды и значение.
23. Документальное оформление расчетов с клиентом в сервисе.
24. Документопоток входящих, исходящих и внутренних документов на сервисном предприятии: этапы работы с ними.
25. Термин «трафарет». Его роль в обслуживании процесса управления сервисным предприятием.
26. Документация по личному составу в сервисной организации.
27. Понятие и значение должностных инструкций в деятельности сервисной организации.

Вопросы остаточных знаний студентов

1. Требования к бланкам документов в сфере сервиса.
2. Оформление реквизитов документов в сфере сервиса.
3. Особенности официально-делового стиля документации.

4. Организационные документы бизнеса.
5. Информационно-справочные документы индустрии сервиса.
6. Общие правила служебной переписки в бизнесе.
7. Организация документооборота в сервисных организациях.
8. Порядок работы с входящими документами в бизнесе.
9. Порядок работы с исходящими документами в сфере сервиса.
10. Порядок работы с внутренними документами в бизнесе.
11. Электронный документ и электронный документооборот.
12. Определение понятия «Договор». Разновидности и правила составления договоров в сервисной деятельности.
13. Документация туристского предприятия как организации сферы сервиса.

Тестовые задания для аттестационных контрольных работ

Тест №1

Согласны ли вы с утверждением, что (ответить да/нет, будьте готовы пояснить):

1. Протокол – информационно-справочный документ.
2. Докладная записка подписывается только руководителем организации.
3. Приказ утверждается.
4. На заявление ставится печать.
5. Решение, постановление, приказ, распоряжение издаются на принципах единоначалия.
6. Ответственность за издание распорядительных документов несет лицо, подписавшее документ.
7. Констатирующая часть текста приказа является обязательной.
8. Виза юриста на документе – это придание ему юридической силы.
9. Внешнее согласование оформляется визой согласования.
10. При регистрации документа в журнале регистрации вносится фамилия автора документа.
11. Трудовую книжку работнику выдают в день его увольнения.
12. Объяснительная записка подписывается руководителем структурного подразделения.
13. Акт – это документ, содержащий сведения о ходе коллегиального мероприятия.
14. Запись в трудовую книжку ведется работником при приеме на работу, перемещении и увольнении.
15. При утере трудовой книжки работник увольняется, трудовая книжка не восстанавливается.
16. При смене фамилии меняется и трудовая книжка.
17. В трудовую книжку заносятся сведения о приеме на работу, перемещении и увольнении, награждениях, поощрениях, порицаниях, а также об открытиях.
18. Факсограмма – это документ.
19. Страницы текста документа нумеруются отдельно, страницы приложения – отдельно.
20. Таблицы текста документа и приложения имеют сквозную нумерацию.
21. Штатное расписание утверждается руководителем организации.
22. Существует угловое, продольное и комбинированное расположение реквизитов бланка документа.
23. Приказ по личному составу хранится отдельно от приказов по основной деятельности.
24. На предприятии хранятся личные дела всех когда-либо работавших сотрудников.
25. Автобиография составляется на сотрудника с целью предоставления документа по требованию.
26. Подпись руководителя на приказе заверяется печатью.
27. Организация считается созданной со дня утверждения устава.
28. Наличие устава является обязательным для регистрации организаций.
29. В штатном расписании определяется фонд заработной платы организации.
30. Все организационные документы проходят процедуру утверждения.

Тест № 2.

1. Гарантийное письмо – это:
 - А) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
 - В) документ, содержащий приглашение на мероприятие
 - С) документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.)
 - Д) документ, подтверждающий получение ценностей
2. Дайте определение документа:
 - А) материальный объект с информацией, зафиксированной созданным человеком способом, для ее передачи во времени и пространстве
 - В) совокупность реквизитов официального письма
 - С) стандартное расположение материала
 - Д) текст
3. Дайте определение формуляра-образца:
 - А) совокупность реквизитов делового письма
 - В) совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации
 - С) совокупность реквизитов приказа
 - Д) совокупность реквизитов акта
4. Дата документа оформляется следующим образом:
 - А) 1 февраля 1997
 - В) 1 февраля 97 г.
 - С) 01.02.97 г.
 - Д) 01.02.97
5. Дата документа — это:
 - А) дата его подписания, принятия
 - В) дата его составления
 - С) дата его подписания, принятия, утверждения, составления, дата события
 - Д) дата события
6. Каким свойством можно охарактеризовать наличие у документа неотъемлемых составляющих, без которых он существовать не может:
 - А) вещественность;
 - В) атрибутивность;
 - С) структурность;
 - Д) верного варианта ответа нет.
7. Деловые письма обычно заканчивают фразами:
 - А) в соответствии с Вашей просьбой ...
 - В) с уважением ...
 - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
 - Д) в связи ...
8. Делопроизводство — это:
 - А) правильное оформление документов.
 - В) организация документооборота в учреждении.
 - С) совокупность документов, отражающих управленческую деятельность учреждения.
 - Д) совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении.
9. Деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами — это:
 - А) документационное обеспечение управления
 - В) стандартизация

- С) ЕГСД
 - Д) система документации
10. Документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы — это:
- А) должностная инструкция
 - В) устав
 - С) положение
 - Д) штатное расписание
11. Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.:
- А) объяснительная записка
 - В) докладная записка
 - С) акт
 - Д) протокол
12. Какая функция относится к общим функциям документа:
- А) общекультурная;
 - В) информационная;
 - С) правовая;
 - Д) упорядочивающая.
13. Как должно происходить деление документов:
- А) на роды, подвиды, подроды, разновидности;
 - В) на роды, виды, подвиды, разновидности;
 - С) на виды, подвиды, разновидности, роды;
 - Д) на подвиды, подроды, разновидности.
14. Документационное обеспечение управления — это:
- А) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.
 - В) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
 - С) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
 - Д) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
15. ЕГСД — это:
- А) совокупность реквизитов, установленных в соответствии с формуляром документа.
 - В) комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии.
 - С) совокупность документов, применяемых в определенной сфере деятельности.
 - Д) деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами.
16. Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения:
- А) неопубликованный;
 - В) тайный;
 - С) непубликуемый;
 - Д) непериодический.
17. Что относится к признакам документа:
- А) функциональность информации;
 - В) тождественность самому себе;
 - С) законность;
 - Д) завершенность сообщения.
18. Какой логический прием, используется при создании документов:
- А) определение;
 - В) установление;

- С) обоснование;
 - Д) разъяснение.
19. Если Вам необходимо дать описание рекламируемых услуг, Вы составите
- А) договорное письмо
 - В) рекламное письмо
 - С) сопроводительное письмо
 - Д) письмо-приглашение
20. Если Вам необходимо предъявить претензии партнеру, Вы составите
- А) договорное письмо
 - В) информационное письмо
 - С) сопроводительное письмо
 - Д) письмо-претензию

Тест № 3

1. Укажите отличительное свойство документа:
- А) копияность;
 - В) юридическая сила;
 - С) множественность;
 - Д) точность.
2. Если Вам необходимо пригласить организацию или должностное лицо на совещание, встречу, Вы составите
- А) письмо-приглашение
 - В) сопроводительное письмо
 - С) письмо-подтверждение
 - Д) договорное письмо
3. Если Вам необходимо сообщить о проведении мероприятия, Вы составите
- А) сопроводительное письмо
 - В) письмо-подтверждение
 - С) договорное письмо
 - Д) информационное письмо
4. Если Вам необходимо составить письмо, информирующее адресата о направлении к нему присылаемых документов, Вы составите
- А) сопроводительное письмо
 - В) письмо-уведомление
 - С) письмо-подтверждение
 - Д) договорное письмо
5. Если Вам необходимо составить письмо, сопровождающее договор, то оно будет носить название (по содержанию)
- А) письмо-подтверждение
 - В) договорное
 - С) сопроводительное
 - Д) письмо-уведомление
6. Если Вам необходимо уведомить отправителя о получении документов, Вы составите
- А) информационное письмо
 - В) договорное письмо
 - С) сопроводительное письмо
 - Д) письмо-подтверждение
7. Если распорядительная часть текста начинается словами —обязываю, то это
- А) приказ
 - В) заявление
 - С) распоряжение
 - Д) указание

8. Если распорядительная часть текста начинается словами —предлагаю, то это
- A) приказ
 - B) распоряжение
 - C) инструкция
 - D) указание
9. Индекс документа оформляется следующим образом
- A) 13.14
 - B) пк 11.
 - C) сд 16.
 - D) 13/14
10. Индекс документа — это
- A) порядковый номер регистрации
 - B) индекс структурного подразделения
 - C) цифровое, буквенное или комбинированное обозначение документа, указывающее место его составления и хранения
 - D) номер дела по номенклатуре дел
11. Интервал — это
- A) рабочее поле
 - B) служебное поле
 - C) положение табулятора
 - D) расстояние между основаниями смежных строк
12. Информационно-справочный документ, состоящий из группы лиц для подтверждения установленных фактов — это
- A) докладная записка
 - B) акт
 - C) протокол
 - D) объяснительная записка
13. Исполнительное делопроизводство — это
- A) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
 - B) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
 - C) работа с документами, проводившаяся в министерствах
 - D) работа с документами, проводившаяся в приказах
14. Коллежское делопроизводство — это
- A) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
 - B) работа с документами, проводившаяся в приказах
 - C) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
 - D) работа с документами, проводившаяся в министерствах
15. Комплекс взаимоувязанных документов, регламентирующих структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы; права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия — это
- A) распорядительные документы
 - B) устав
 - C) справочно-информационные
 - D) организационные документы
16. Комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документационных процессов на предприятии — это
- A) система документации
 - B) ЕГСД
 - C) документационное обеспечение управления
 - D) стандартизация
17. Назовите виды докладных записок
- A) информационные, отчетные

- В) внутренние, внешние
 - С) отчетные, внутренние
 - Д) информационные, отчетные, внутренние, внешние
18. Назовите два основных формата, на которых оформляются документы ОРД
- А) А 5 (148x210 мм); А 3 (297x420 мм)
 - В) А 4 (210x297 мм); А 5 (148x210 мм)
 - С) А 5 (148x210 мм); А 6 (105x148 мм)
 - Д) А 3 (297x420 мм); А 4 (210x297 мм)
19. Назовите документ, не включенный в группу входящих и исходящих документов в приказах
- А) памяти
 - В) отписки
 - С) акт
 - Д) грамоты
20. Назовите документ, не входящий в группу распорядительных документов
- А) структура и штатная численность
 - В) указание
 - С) приказ
 - Д) постановление

Тест № 4

1. Назовите документ, не входящий в состав информационно-справочных
- А) протокол
 - В) справка
 - С) распоряжение
 - Д) акт
2. Назовите документ, не издаваемый царем в период приказного делопроизводства
- А) жалованная грамота
 - В) указ
 - С) приговор
 - Д) акт
3. Назовите нормативный документ, на основании которого оформляются документы ОРД
- А) инструкция по делопроизводству
 - В) положение об архивном фонде РФ
 - С) ГОСТ 6.30.-2003
 - Д) ГОСТ 16.48.7-70
4. Назовите раздел, не входящий в текст устава
- А) регламент деятельности
 - В) общие положения
 - С) организационное единство
 - Д) должностные обязанности
5. Назовите реквизит, не входящий в формуляр акта
- А) подпись
 - В) текст
 - С) адресат
 - Д) заголовок
6. Назовите реквизит, не входящий в формуляр решения
- А) текст
 - В) заголовок
 - С) ссылка на индекс и дату входящего документа
 - Д) подпись
7. Назовите реквизит, не входящий в формуляр устава

- A) название организации
 - B) наименование министерства или ведомства
 - C) наименование вида документа
 - D) адресат
8. Назовите цели доклада
- A) аргументация
 - B) информирование и убеждение
 - C) доказательство
 - D) убеждение
9. Назовите части текста приказа
- A) констатирующая, вводная
 - B) констатирующая, распорядительная
 - C) основная, распорядительная
 - D) вводная, основная
10. Обязательный признак на документе, установленный законом — это
- A) интервал
 - B) реквизит
 - C) положение табулятора
 - D) эмблема
11. Организационно-распорядительная документация — это
- A) унифицированный документ
 - B) совокупность реквизитов
 - C) совокупность взаимосвязанных документов, функционирующих в сфере управления
 - D) унифицированная форма
12. Организационный документ длительного или постоянного срока действия, в котором определены научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц — это
- A) штатное расписание
 - B) должностная инструкция
 - C) устав
 - D) положение
13. Организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей — это
- A) правила внутреннего и трудового распорядка
 - B) устав
 - C) штатное расписание
 - D) структура и штатная численность
14. Организация работы с документами в коллегиях носит название
- A) коллежское делопроизводство
 - B) советское делопроизводство
 - C) приказное делопроизводство
 - D) исполнительное делопроизводство
15. Организация работы с документами в министерствах носит название
- A) советское делопроизводство
 - B) коллежское делопроизводство
 - C) приказное делопроизводство
 - D) исполнительное делопроизводство
16. Основное правило, которого следует придерживаться при подаче телефонограммы
- A) передавать только краткую, срочную информацию

- В) при регистрации телефонограммы использовать журнал регистрации входящих документов
 - С) текст — более 100 слов
 - Д) использовать максимум специальных терминов
17. Основные части текста протокола
- А) констатирующая, вводная
 - В) основная, распорядительная
 - С) констатирующая, распорядительная
 - Д) вводная, основная
18. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам данный фрагмент: Ректору Новосибирского университета господину Смолкину С.А. 634635 г. Новосибирск ул. Ленина, д. 15.
- А) резолюция
 - В) адресат
 - С) виза согласования
 - Д) виза заверения
19. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: План 1. дос Симкина 13.01.98
- А) отметка о заверении копии
 - В) отметка о поступлении
 - С) исполнитель
 - Д) отметка о переносе данных на машинный носитель
20. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: ВЕРНО Секретарь-референт л/п И.К. Конторкина
- А) гриф утверждения
 - В) отметка о заверении копии
 - С) подпись
 - Д) резолюция

Тест № 5

1. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Генеральный директор л/п И.К.Сомов
- А) виза
 - В) текст
 - С) подпись
 - Д) заголовок
2. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Зам. директора Плюхину И.К. Обеспечить условия выполнения поставок до 16.01.2003. л/п 18.11.2003
- А) подпись
 - В) заголовок
 - С) виза
 - Д) резолюция
3. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: НИИДАД 13.01.98 № 36/17
- А) исполнитель
 - В) отметка о поступлении
 - С) гриф утверждения
 - Д) отметка о заверении копии
4. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент: Об информационном обеспечении
- А) виза

- B) заголовок
 - C) резолюция
 - D) текст
5. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
Симонов 989-78-35
- A) гриф утверждения
 - B) исполнитель
 - C) резолюция
 - D) отметка о заверении копии
6. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
УТВЕРЖДАЮ Директор л/п И.О.Ф. 13.02.98
- A) гриф утверждения
 - B) заголовок
 - C) резолюция
 - D) подпись
7. Охарактеризуйте с точки зрения принадлежности к реквизитам следующий фрагмент:
Юрист л/п И.К. Симонов 10.11.2004
- A) адрес
 - B) резолюция
 - C) виза
 - D) гриф утверждения
8. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: «Вх. № 0000 Дата 00.00.00»
- A) резолюция
 - B) отметка о поступлении документа
 - C) отметка о наличии приложений
 - D) подпись
9. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: —02.03.98.
- A) подпись
 - B) дата
 - C) резолюция
 - D) отметка о наличии приложений
10. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: —13/14
- A) индекс
 - B) отметка о наличии приложений
 - C) резолюция
 - D) подпись
11. Охарактеризуйте с точки зрения реквизитов следующий фрагмент: —приложение: на 3 л. в 2 экз.
- A) отметка о наличии приложений
 - B) подпись
 - C) дата
 - D) резолюция
12. Перечислите вопросы, которые отражаются в правилах внутреннего трудового распорядка
- A) организация работы предприятия, взаимные обязанности работников и администрации, предоставление отпусков, командирование сотрудников, внутриобъектный режим
 - B) должностной и численный состав предприятия
 - C) научно-технические, финансовые стороны деятельности должностных лиц
 - D) порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений

13. Перечислите основные виды бланков
- А) общий бланк, бланк для писем, бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
 - В) существует только бланк с продольным и угловым расположением реквизитов
 - С) существует только общий бланк
 - Д) существует только бланк для писем
14. Перечислите основные элементы доклада
- А) основная часть; выводы (рекомендации)
 - В) вступление; выводы (рекомендации)
 - С) вступление; основная часть
 - Д) вступление; основная часть; выводы (рекомендации)
15. Перечислите цели изучения делопроизводства А) определить роль служб ДОУ.
- В) показать значение работы с документами в жизни общества.
 - С) овладение основами правильного оформления документов и надлежащей организацией документооборота.
 - Д) привить необходимые навыки в работе с делами, законченными делопроизводством.
16. Письмо после обращения чаще всего продолжается словами
- А) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
 - В) в связи с ...
 - С) нами рассмотрены Ваши предложения ...
 - Д) с уважением ...
17. Письмо после обращения чаще всего продолжается словами
- А) в соответствии с Вашей просьбой ...
 - В) мы надеемся на Вашу заинтересованность ...
 - С) с уважением ...
 - Д) мы рассчитываем на Ваше сотрудничество...
18. Письмо чаще всего начинается словами
- А) в связи с ...
 - В) с уважением ...
 - С) в соответствии с ...
 - Д) уважаемые господа ...
19. Письмо-напоминание — это
- А) документ, подтверждающий получение ценностей
 - В) документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия
 - С) документ, содержащий приглашение на мероприятие
 - Д) документ, содержащий информацию о проводимом мероприятии
20. Под —совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности| подразумевают
- А) систему документирования
 - В) унифицированную форму
 - С) унифицированный документ
 - Д) систему документации

Тест № 6

1. Правовой акт управления государственного органа, имеющий обязательную силу для граждан и организаций, которым он адресован — это
- А) указание
 - В) приказ

- C) распоряжение
 - D) решение
2. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основании единоначалия, для разрешения основных и оперативных задач предприятия — это
- A) приказ
 - B) указание
 - C) решение
 - D) распоряжение
3. Правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений — это
- A) положение
 - B) устав
 - C) должностная инструкция
 - D) штатное расписание
4. Приказное делопроизводство — это
- A) работа с документами, проводившаяся в Советских учреждениях
 - B) работа с документами, проводившаяся в министерствах
 - C) работа с документами, проводившаяся в коллегиях
 - D) работа с документами, проводившаяся в приказах
5. Причины издания указания раскрываются в
- A) вводной части текста
 - B) распорядительной части текста
 - C) констатирующей части текста
 - D) основной части текста
6. Процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве — это
- A) система документации
 - B) стандартизация
 - C) ЕГСД
 - D) документационное обеспечение управления
7. Работа с документами, проводившаяся в приказах, носит название
- A) приказное делопроизводство
 - B) исполнительное делопроизводство
 - C) коллежское делопроизводство
 - D) советское делопроизводство
8. Распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый министерствами, ведомствами, научными советами — это
- A) решение
 - B) указание
 - C) распоряжение
 - D) приказ
9. Распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, организациями, по вопросам организационно-методического характера (организация исполнения приказов, инструкций) — это
- A) приказ
 - B) решение
 - C) указание
 - D) распоряжение
10. Расстояние между основаниями смежных строк это
- A) служебное поле
 - B) положение табулятора

- C) рабочее поле
 - D) интервал
11. Реквизит — это
- A) обязательный признак на документе, установленный законом
 - B) система документации
 - C) служебное поле
 - D) рабочее поле
12. Реквизит — виза ознакомления выглядит следующим образом:
- A) секретарь л/п Ф.И.О. 00.00.00
 - B) юрист л/п 00.00.00
 - C) секретарь Ф.И.О. л/п 00.00.00
 - D) с приказом ознакомлен: л/п 00.00.00
13. Свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности — это
- A) штатное расписание
 - B) положение
 - C) должностная инструкция
 - D) устав
14. Система документации — это
- A) совокупностью взаимоувязанных документов, применяемых в определённой сфере деятельности
 - B) совокупность реквизитов
 - C) документ, содержащий первичную информацию
 - D) система документации, созданная по единым правилам и требованиям
15. Совокупность взаимоувязанных документов, функционирующих в сфере управления — это
- A) кадровая документация
 - B) бухгалтерская документация
 - C) техническая документация
 - D) ОРД
16. Совокупность документов, отражающих распорядительную деятельность — это
- A) отчетные документы
 - B) информационно-справочные документы
 - C) распорядительные документы
 - D) организационные документы
17. Совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов — это
- A) распорядительные документы
 - B) организационные документы
 - C) отчетные документы
 - D) информационно-справочные документы
18. Совокупность работ по документированию деятельности управления и по организации документов в учреждении — это
- A) система документирования
 - B) система документации
 - C) документооборот
 - D) делопроизводство
19. Совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присутствующих всем документам определенной системы документации — это
- A) выписка

- В) формуляр-образец
 - С) бланк
 - Д) документ
20. Стандартизация — это
- А) стандартное расположение материала.
 - В) согласование с текстом заинтересованных лиц.
 - С) употребление устойчивых оборотов.
 - Д) процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве.

Итоговое тестовое задание

1. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты общего бланка?

- А) Наименование организации, эмблема организации или товарный знак, наименование вида документа, ОГРН, ИНН/КПП, заголовок к тексту, адресат.
- Б) Наименование организации, код организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа.
- В) Наименование организации, место для вида документа, код организации, код организации, дата, регистрационный номер, место составления.

2. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты конкретного вида документа?

- А) Государственный герб, код формы документа, наименование вида документа, регистрационный номер, дата документа, место составления.
- Б) Наименование организации, эмблема или товарный знак, наименование вида документа, код организации, код формы документа, дата, регистрационный номер.
- В) Наименование организации, наименование вида документа, код формы документа, место издания документа.

3. В каких документах проставляется реквизит «Отметка об исполнителе»? Какой вариант ее оформления Вы считаете правильным?

- А) Семенова Ирина Петровна 23-34-45
- Б) И.П. Семенова 23-34-45
- В) Семенова 23-34-45
- Г) Семенова И.П. 23-34-45

4. В каком варианте ответа правильно названы реквизиты бланка письма?

- А) Наименование организации, код организации, код формы документа, справочные данные об организации.
- Б) Наименование организации, наименование вида документа, дата, регистрационный номер.
- В) Наименование организации, справочные данные об организации, ОГРН, ИНН/КПП, дата, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа.

5 В каком варианте ответа правильно названы реквизиты бланка приказа?

- А) Государственный герб, код формы документа, наименование организации, наименование вида документа, дата документа, регистрационный номер, место составления.
- Б) Государственный герб, наименование организации, наименование вида документа, код формы документа, дата, регистрационный номер, место составления, справочные данные об организации.
- В) Эмблема, наименование организации, вид документа «ПРИКАЗ», код формы документа, дата, место составления.

6. Какие способы оформления даты в документах являются правильными?

- А) 05.02.08.
- Б) 05.02.2008 г.
- В) 05 февраля 2008 года.
- Г) 2008.02.05

Д) 5 февраля 2008 г.

Е) 05 февраля 2008.

7. Какой способ оформления адресата является правильным?

А) Директору школы №31

Матвеевой Тамаре Петровне.

Б) Вознесенской Е.К.

ул. Бажова, д.1, кв. 5

Москва 123046.

В) ЗАО «Аякс».

Директору В.С. Ларионову.

Г) Директору ЗАО «Эра»

Р.О. Смирнову

8. Когда заканчивается формирование дела?

А) Дело формируется в пределах календарного года (за исключением переходящих дел)

Б) Дело формируется до достижения максимального объема в листах, т.е. до 250 листов.

В) Дело формируется по усмотрению организации.

9. Кем формируются дела в структурных подразделениях сервисных организаций?

А) Руководителем структурного подразделения

Б) Исполнителями

В) Заместителями руководителей структурных подразделений

Г) Делопроизводственными работниками

10. Какой принцип формирования дел является основным?

А) По степени важности документов

Б) По видам документов

В) По содержанию

Г) По номерам

11. Какое определение документа является наиболее точным?

А) Материальный объект с подписью

Б) Носитель информации

В) Удостоверение личности

12. Что такое реквизит документа?

А) Фирменный бланк

Б) Основная часть документа

В) Его отдельный элемент

13. На каком документе обязательно ставится отметка о наличии приложения?

А) Запрос

Б) Информационное письмо

В) Сопроводительное письмо

14. Кто присваивает исходящий номер письму?

А) Адресат

Б) Автор

15. На каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату документа?

А) Гарантийном

Б) Сопроводительном

В) Ответном

Г) На всех письмах

16. С какой целью на документе указывают фамилию и телефон исполнителя?

А) Для придания документу юридической силы

Б) Для оперативной связи

В) Для правильного оформления

17. Где ставятся инициалы при адресовании?

А) Должностному лицу

Б) Частному лицу

18. На каких документах ставится гриф утверждения?

А) На документах, указанных руководителем организации

Б) На документах, определенных законодательством

В) На всех внутренних документах

19. Какой вариант реквизита «Подпись» на фирменном бланке сервисной организации оформлен правильно?

А) Директор ЗАО «Мария»

Б) Финансовый директор

В) Главный бухгалтер, Директор

Г) Директор

20. Как ставят отметку о поступлении?

А) От руки с указанием входящего номера

Б) Автоматическим нумератором с указанием названия организации, входящего номера и даты

В) Штампом с указанием юридического адреса организации, входящего номера и даты

21. Что проставляет руководитель организации сферы сервиса на входящем документе при его рассмотрении?

А) Подпись

Б) Резолюцию

В) Визу

22. Когда на документе проставляется виза согласования?

А) после подписания руководителем

Б) До подписания руководителем

23. Что представляет собой дубликат документа?

А) Копию части документа, необходимую для официального представления в государственные органы

Б) Копию утерянного документа, имеющую юридическую силу подлинника.

24. Какой реквизит не входит в формуляр приказа по основной деятельности?

А) Название организации

Б) Вид документа

В) Место издания

Г) Адресат

Д) Заголовок к тексту

25. Какая отметка о заверении копии на выписке из приказа оформлена правильно?

А) Верно: Наименование должности Подпись Расшифровка

Б) Верно: Наименование должности Расшифровка Дата

Г) Верно: Наименование должности Подпись Расшифровка Дата

26. Что является датой протокола?

А) Дата подписания

Б) Дата заседания

В) Дата регистрации

27. Сколько экземпляров трудового контракта оформляется?

А) 1 экземпляр

Б) 2 экземпляра

28. Что такое номенклатура дел?

А) Список дел организации с указанием сроков хранения

Б) Список дел организации, передаваемых в архив

В) Список структурных подразделений организации

 Зав. библиотекой
 подпись Кагирова А.Р.
 ФИО

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)

№ п/п	Виды занятий	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет ресурсы	Автор(ы)	Издательство и год издания	Количество изданий	
					В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	лк, пз, срс	Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика», «Документоведение и документационное обеспечение управления», «Автоматизация и управление». — Электрон. текстовые данные. 391 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71213.html . — ЭБС «IPRbooks»	А.С. Гринберг [и др.]	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.	-	-
2	лк, пз, срс	Основы документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Медведева О.В. — Электрон. текстовые данные. 181 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9565.html . — ЭБС «IPRbooks»	Медведева О.В.	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011	-	-
3	лк, пз, срс	Документационное обеспечение управления (Делопроизводство)	Басаков М.И.	Ростов-на-Дону: Феникс, 2013	-	-

4	лк, пз, срс	Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах/ Арасланова В.А.— Электрон. текстовые данные. — 225 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/87009.html .— ЭБС «IPRbooks»	Арасланова В.А.	Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2017.	-	-
5	лк, пз, срс	Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: курс лекций/ Ивлев С.В.— Электрон. текстовые данные. 56 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44825.html .— ЭБС «IPRbooks»	Ивлев С.В.	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009.	-	-
6	лк, пз, срс	Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс]: практикум/ Давыдова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные. 102 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/33651.html .— ЭБС «IPRbooks»	Давыдова Н.Ю.	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.	-	-
7	лк, пз, срс	Основы документационного обеспечения управления. 2-е изд. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Медведева О.В.— Электрон. текстовые данные. 175 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9566.html .— ЭБС «IPRbooks»	Медведева О.В.	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012.	-	-
8	лк, пз, срс	Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: курс лекций/ Глухова О.В.— Электрон. текстовые данные.— 72 с.— Режим доступа:	Глухова О.В.	Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование, 2013.	-	-

		http://www.iprbookshop.ru/19177.html .— ЭБС «IPRbooks»				
9	лк, пз, срс	Практическое пособие по документационному обеспечению управления [Электронный ресурс]/ Пузыня Т.А.— Электрон. текстовые данные.— 94 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45240.html .— ЭБС «IPRbooks»	Пузыня Т.А.	Великие Луки: Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2012.	-	-
10	лк, пз, срс	Основы документационного обеспечения управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шевченко М.В.— Электрон. текстовые данные.— 186 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57289.html .— ЭБС «IPRbooks»	Шевченко М.В.	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2013.	-	-
Дополнительная литература						
11	лк, пз, срс	Документационное обеспечение управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.— Электрон. текстовые данные. 220 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83142.html .— ЭБС «IPRbooks»	Кузнецова И.В.	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	-	-
12	лк, пз, срс	Делопроизводство [Документационное обеспечение управления] [Электронный ресурс]: учебник/ Басаков М.И., Замыцкова О.И.— Электрон. текстовые данные. 376 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/59345.html .— ЭБС «IPRbooks»	Басаков М.И.	Ростов-на-Дону: Феникс, 2014.	-	-
13	лк, пз, срс	Основы документационного обеспечения	Медведева О.В.	Краснодар, Саратов:	-	-

	управления [Электронный ресурс]: рабочая тетрадь для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Менеджмент»/ Медведева О.В.— Электрон. текстовые данные. 94 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/78038.html .— ЭБС «IPRbooks»		Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------	--	--

**7.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы по направлению бакалавриата
43.03.01 «Сервис»:**

№ п/п	Назначение программы	Название программы	Разработчик	Вид учебной работы
1	2	3	4	5
1	Программа для составления медиаплана	Медиапланирование своими силами	ООО «Питер – пресс», исследовательская фирма «Gortis», 2007г	Практическое занятие
2	Программа для составления пресс-релиза	Пресс-релиз своими силами	ООО «Питер – пресс», исследовательская фирма «Gortis», 2007г	Практическое занятие
3	Программа, используемая для верстки газетных статей	Photo - shop	Фирма «Майкрософт», 2004г	Практическое занятие
4	Программ для написания деловых текстов в области связей с общественностью	Делопроизводство	ООО «АКБ «Ассбюро», 2006г	Практическое занятие
5	Программа по воздействию на собеседника	Сила мысли или магнетизм личности. 15 уроков воздействия на собеседника	Аудиокнига «Ардис»	Практическое занятие
6	Программа по управлению сознанием человека	Скрытое управление человеком НЛП в действии	Аудиокнига «Ардис»	Практическое занятие
7	Программа по созданию имиджа	«Имидж и самопрезентация: моделируем образ»	Русская школа управления, 2008	Практическое занятие

8	Программа по воздействию на собеседника	«Язык убеждения» Дейл Карнеги	Аудиокнига. М.:- Студия АРДИС, 2007	Практическое занятие
---	-----------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	----------------------

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- компьютерные классы общего пользования с подключением к Интернет, из расчета 12 компьютеров на 100 обучающихся;
- специализированные компьютерные классы для организации учебных занятий по профессиональным курсам и практикумам, состоящие из 10-15 компьютеров, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, головные телефоны, видеокамеры и фотоаппараты) на 100 обучающихся;
- учебные классы, оснащенные современной аудио- и видеотехникой (музыкальный центр, DVD-проигрыватель, видеокамера) для курсов с проведением тренингов, решения ситуационных задач, занятий по организационному консультированию.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению 43.03.01 – «Сервис» и профилю «Социокультурный сервис».

Рецензент от выпускающей кафедры (работодателя) по направлению


Подпись

РЯЗАНОВ А.С.
ФИО

