

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению курсовой работы
по дисциплине

Документирование на предприятиях сферы сервиса

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата**

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

с направленностью (профилем)

Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

Разработчик методических указаний

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ, к.т.н., доцент
(*ФИО, должность, ученая степень, ученое звание*)



Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Документирование на предприятиях сферы сервиса» являются получение представления о документировании управленческой деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства, получение знаний, необходимых для будущей практической деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с нормативными требованиями к оформлению документов, логичное пользование понятиями и требованиями;
- получение систематизированных знаний о документировании управленческой деятельности, умение правильно и грамотно составить и оформить документ.

Цели выполнения курсовой работы:

- углубление знаний студентов по курсу «Документирование на предприятиях сферы сервиса»;
- приобщение студентов к самостоятельной работе;
- формирование навыков практической работы с документацией – умение надлежащим образом преподнести информацию в письменном виде и правильно составить документ.

Теоретическая часть

Успех любого начинания в какой-либо сфере деятельности (бизнес, политика, наука и др.) зависит от многих факторов. В их числе – умение надлежащим образом преподнести информацию в письменном виде, то есть правильно составить и оформить документ. Однако эта лишь одна из проблем, возникающих перед любым учреждением, организацией, предприятием при работе с документами. В ежедневной практической деятельности им приходится решать огромный комплекс вопросов, связанных с регистрацией входящих, исходящих и внутренних документов, формированием их в дела, определением сроков хранения, передачей в архив либо уничтожением и др. Вся эта совокупность работы с документами, начиная с момента их создания вплоть до передачи на хранение в архив или уничтожения, определяется понятием «делопроизводство». Без правильной постановки делопроизводства в организации невозможно справиться с потоком документов, обращающихся в ней, быстро найти требуемый документ и навести по нему справки, проконтролировать его исполнение и обеспечить сохранность.

Вместе с тем вопросам правильной постановки делопроизводства в учреждениях, организациях и на предприятиях государством уделяется большое внимание. Это нашло отражение, в первую очередь, в усилении государственного контроля за состоянием делопроизводства и архивов в учре-

ждениях, организациях и на предприятиях, введении ответственности должностных лиц за нарушение законодательства в области делопроизводства и архивного дела.

Исходные понятия делопроизводства

Слово «документ» в переводе с латинского означает «свидетельство», «способ доказательства». *Документ* — это материальный объект с закрепленной в нем информацией для передачи ее во времени и пространстве. Документ выступает одновременно и как предмет труда управленческого работника, и как его результат.

Делопроизводством называют деятельность человека по разработке и оформлению документов, организации их движения, учета и хранения.

Часть делопроизводства, непосредственно связанная с созданием документов, называется *документированием*. Вопросы движения и учета документов охватываются понятием *документооборот*. Деятельность по организации хранения документов относят к *архивному делу*.

Среди большого разнообразия видов деловых документов, обращающихся на предприятиях и в организациях, организационно-распорядительная управленческая документация (ОРД) занимает центральное место. Можно утверждать, что организационная и управленческая деятельность главным образом заключается в разработке и реализации решений, фиксируемых в ОРД. ОРД является наиболее широко используемым видом документации.

ОРД классифицируется на три группы:

- *распорядительная* документация (приказы, распоряжения, постановления, решения, указания);
- *информационно-справочная* документация (письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, акты, протоколы, докладные и служебные записки и др.);
- *организационная* документация (уставы, положения, правила, инструкции, штатные расписания).

На организационно-распорядительную документацию, предусмотренную Унифицированной системой организационно-распорядительной документации (УСОРОД) — приказы, распоряжения, постановления, решения, протоколы, акты, письма и др., которые фиксируют решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предприятий, организаций и их объединений независимо от организационно-правовой формы и вида деятельности распространяется ГОСТ Р 6.30-2003.

Стандартом установлены: состав реквизитов документов; требования к оформлению реквизитов документов; требования к бланкам и оформлению документов; требования к изготовлению, учету, использованию и хранению

бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации.

Каждому виду документа соответствует оптимальное число необходимых реквизитов. Набор реквизитов отдельного документа определяется целями документа, его назначением, требованием к содержанию и форме данного документа, способом документирования.

Содержание курсовой работы

Курсовая работа ставит целью проработку студентами вопросов, не вынесенных преподавателем на лекционные и практические занятия.

Курсовая работа состоит из двух частей теоретической и практической. Перечень вопросов теоретической части приведен ниже.

В практической части студент разрабатывает для конкретной организации общий бланк организации, бланк письма организации, проектирует приказ по основной деятельности, составляет протокол собрания членов данного предприятия и акт списания материальных ценностей. Курсовая работа должна содержать теоретическую часть, раскрывающие тему, самостоятельные выводы студента относительно предмета исследования. Объем работы - не менее 30 страниц машинописного текста (Шрифт *Times New Roman* №14, интервал – полуторный).

Предлагаемые (примерные) темы курсовой работы

- 1 Нормы официального делового стиля
- 2 Практика ведения деловой переписки в России
- 3 История делового письма
- 4 Требования к оформлению кадровых документов
- 5 Особенности деловой переписки в турбизнесе
- 6 Конструирование бланков документов
- 7 Исторические этапы становления делопроизводства
- 8 Употребление заимствованных слов в деловых служебных документах
- 9 Порядок визирования и согласования документов
- 10 Порядок найма и высвобождения работников
- 11 Организационная документация в турбизнесе
- 12 Деловое письмо в условиях унификации
- 13 Ведение основных документов по личному составу в процессе деятельности работников
- 14 Осуществление контроля за исполнением документов
- 15 Регистрация и учет документов
- 16 Порядок оформления документов по увольнению работников
- 17 Особенности заключения трудового договора
- 18 Особенности языка и стиля служебных документов
- 19 Организация текущего хранения документов
- 20 Подготовка дел к архивному хранению

- 21 Подготовка документов на компьютере и хранение документов в электронном виде
- 22 Регистрация документов и контроль за их исполнением
- 23 Организация службы делопроизводства
- 24 Организация документооборота
- 25 Государственная система документационного обеспечения управления
- 26 Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями сервиса
- 27 Управленческие структуры
- 28 Документооборот предприятий и учреждений и его особенности
- 29 Практика ведения деловой переписки с зарубежными партнерами
- 30 Организация делопроизводства на предприятиях

В практической части студент разрабатывает для конкретной организации общий бланк организации, бланк письма организации, проектирует приказ по основной деятельности, составляет протокол собрания членов данного предприятия и акт списания материальных ценностей.

Курсовая работа должна содержать теоретическую часть, раскрывающие тему, самостоятельные выводы студента относительно предмета исследования. Объем работы - не менее 30 страниц машинописного текста (Шрифт *Times New Roman* №14, интервал – полуторный).

Требования к оформлению курсовой работы

При оформлении работы должны быть выполнены следующие требования:

Работа оформляется на листах формата А4 (размер 210x297 мм) одно-сортной белой бумаги.

Текст рекомендуется оформлять с помощью ЭВМ и набирать в редакторе Word, шрифт – Times New Roman, кегль – 14, интервал – полуторный или одинарный, поля страниц: правое – 10 мм, левое, верхнее и нижнее – по 20 мм. Текст выравнивается по ширине. Каждый абзац начинается с красной строки, при этом отступ устанавливается величиной 1,25 (1,27) мм.

Работа должна содержать титульный лист, оглавление с указанием наименования разделов и соответствующих страниц в тексте работы, введение, основные разделы, заключение (выводы) и список используемых источников;

Все страницы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются сквозным порядком, кроме титульного листа, поэтому на странице с оглавлением ставят цифру «2». Номер ставится в середине нижнего поля страницы без точки.

Текст разделяется на разделы (главы), подразделы (параграфы), а в необходимых случаях – на пункты и подпункты.

Разделы нумеруются арабскими цифрами без точки в пределах всей записки, исключая «Введение» и «Заключение». Слово «Раздел» («Глава») не пишется. Каждый раздел следует начинать с новой страницы.

Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела должен состоять из двух чисел, разделенных точкой, например: 2.1 – первый подраздел второго раздела. Нумеруемые разделы и подразделы должны иметь содержательные заголовки.

Пункты нумеруются арабскими цифрами внутри подразделов, например: 2.1.3 – третий пункт первого подраздела второго раздела. Пункты могут иметь заголовок, а могут его и не иметь. В любом случае пункт (заголовок, текст) начинают с красной строки. При необходимости обособления частей текста в рамках пункта могут быть введены подпункты, начинающиеся с красной строки и четырёхпозиционного номера без заголовка.

После номера раздела, подраздела, пункта, подпункта, а также в конце заголовка точка не ставится.

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Все иллюстрации (эскизы, схемы, чертежи, фотографии), помещённые в текстовой части записки, именуется рисунками.

Иллюстрации следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. Их следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Структура туристической отрасли

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа, в одну строку с ее номером через тире.

При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.

Таблицу следует располагать в пояснительной записке непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик.

Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

При использовании литературных источников, в тексте необходимо делать соответствующие ссылки.

При ссылке в тексте на литературный источник приводят порядковый номер его по списку использованных источников, заключенный в квадратные скобки, например: [4]. Если приводимые сведения содержатся в нескольких источниках, их номера перечисляются в квадратных скобках через запятую.

При необходимости ссылки на конкретные страницы источника после порядкового номера его указывают номера страниц, например: [4, с. 135-136]. Если в числе использованных источников имеются все тома многотомного издания, а в библиографическом списке оно записано в одной позиции, то ссылки на отдельные тома выполняются по типу: [11, т. 1, с. 213].

В случае если в текст работы включается дословная цитата, она заключается в кавычки или оформляется по правилам косвенной речи. При этом в квадратных скобках кроме номера источника указываются номера страниц, содержащих заимствованные строки.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

1 Основная литература

1. Басаков, М.И. Современное делопроизводство (документационное обеспечение управления) : учеб.пособие / М.И.Басаков .— Ростов-на/Д : Феникс, 2019 .— 480с. : ил. — (Справочник) .— Библиогр.в конце кн. — ISBN 978-5-222-11196-3 /в пер.
2. Рогожин, М.Ю. Делопроизводство и документооборот в бухгалтерии / М.Ю.Рогожин .— М. : ГроссМедиа, 2015 .— 224с. : ил. — (Делопроизводство и кадры) .— ISBN 5-476-00367-3
3. Козлов, Н.В. Компьютерное делопроизводство и работа с офисной техникой : учебный курс / Н.В.Козлов .— СПб. : Наука и Техника, 2017 .— 304с. : ил. — (Просто о сложном) .— ISBN 5-94387-290-6 : 101.15.

2 Дополнительная литература

1. Павлюк, Л.В. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере .10-е изд., перераб. и доп. М.;СПб. : Герда, 2006 . 352с.
2. Спивак, В.А. Документирование управленческой деятельности. Делопроизводство. Питер, 2006 . 240с.
3. Анодина, Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления. М. : Омега-Л, 2006 . 112с.
4. Лопатникова, Е.А. Делопроизводство : образцы документов с комментариями. 3-е изд., стер. — М. : Омега-Л, 2006 . 319с
5. Басаков, М.И. Делопроизводство (документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30-2003 : учеб.пособие для сред.проф.образования. 5-е изд., перераб. и доп. М. : Дашков и К, 2006 . 336с.
6. Кирсанова, М.В. Делопроизводство на малом предприятии : учеб.-практ.пособие. М. : Омега-Л, 2006 . 248с

3 Периодические издания

1. Отель: журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства
2. Турбизнес для профессионалов. М.: ООО «Турбизнес»
3. Пять звезд: журнал для профессионалов
4. Туризм. Экономика и учет: журнал. М.: ООО«Учѐт». 12 раз в год.