

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРВИСА КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.01 «Сервис»

Код и наименование направления подготовки/специальности

Креативные индустрии

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Документационное обеспечение сервиса креативных индустрий
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

К.э.н., доцент, доцент каф. ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства
№ 8 от 15.02.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
2. Структура дисциплины.....	5
3. Содержание дисциплины.....	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1. Система оценивания	7
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине.....	7
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	10
6.1. Список источников и литературы	10
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	11
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	11
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	11
9. Методические материалы.....	12
9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	12
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	15
9.3. Иные материалы.....	15
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	17

Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование компетенций в области организации документооборота компаний креативных индустрий, необходимых для их деятельности.

Задачи дисциплины: изучение основных нормативно-правовых и методических документов в сфере российской и международной систем документационного обеспечения управления в креативных индустриях; обретение знаний по вопросам формальностей и практических навыков по работе с соответствующей документацией, обеспечивающей деятельность; обучение студентов правилам и нормам, которые должны выполняться представителями и потребителями креативных индустрий, всеми другими организациями, имеющие отношение к подготовке и проведению мероприятия, события.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 - Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	Знать: основы и принципы ведения аналитической деятельности Уметь: проводить анализ имеющихся в распоряжении ресурсов Владеть: методами нахождения в рамках профессиональной деятельности оптимальных способов решения, поставленных задач на основе проведенного анализа
	ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Знать: нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса креативных индустрий. Уметь: применять нормативно-правовую документацию при организации деятельности. Владеть: навыками обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в профессиональной области.
	ОПК-6.3 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знать: концептуальные основы документооборота на предприятии, а также основные понятия документооборота Уметь: использовать международные и отечественные стандарты, нормативно-правовые акты при решении задач, связанных с документооборотом

		Владеть: инструментами ведения делопроизводства и документооборота при организации обслуживания
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Документационное обеспечение сервиса креативных индустрий» относится к обязательной части образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Сервисная деятельность, Введение в профессию, Русский язык и культура речи, Государственно-частное партнерство в креативных индустриях, Профессиональная этика в сфере сервиса,

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Социальная конфликтология в сервисе, Технологии организации сервисной деятельности, Креативные коммуникативные технологии в социально-культурной деятельности, Межкультурные коммуникации (на английском языке), Организационно-управленческая практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	18
2	Семинары	24
2	Контроль	18
Всего:		60

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Делопроизводственная служба	Государственная система документационного обеспечения управления. Задачи и основные функции делопроизводственной службы. Структурные звенья организации, выполняющие функции делопроизводственного обслуживания. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятий и учреждений сервиса креативных индустрий
2	Организация документооборота	Понятие «документооборот». Принципы организации документооборота. Порядок движения и обработки поступающих, отправляемых и

		внутренних документов. Значение предварительного рассмотрения документов. Понятие «объем документооборота», учет объема документооборота. Документооборот предприятий и учреждений сервиса креативных индустрий и его особенности. Организация делопроизводства.
3	Регистрация документов, формирование справочно-информационного аппарата по документам организации	Регистрация документов, понятие, значение. Виды регистрационных форм, их основное содержание, особенности регистрации различных категорий документов. Формирование информационно-поисковых систем по документам организации. Традиционные и электронные технологии регистрации документов и формирования информационно-поисковых систем.
4	Контроль исполнения документов	Понятие, значение контроля исполнения документов. Основные принципы организации контроля исполнения документов и поручений. Традиционные и электронные технологии контроля исполнения.
5	Систематизация документов, номенклатура дел организации	Формирование дел, основные понятия и принципы. Требования к составлению заголовков дел. Особенности группировки в дела различных видов документов. Номенклатура дел, понятие, функции, виды. Методика составления номенклатуры дел организации, порядок ее оформления, согласования и утверждения.
6	Документирование трудовых правоотношений и организация работы с документами по личному составу	Персональные данные, понятие, структура, принадлежность, требования к обработке и передаче. Комплексы документов по личному составу, значение, особенности подготовки и оформления. Организационно-правовая кадровая документация, должностные инструкции персонала, значение, структура, порядок подготовки и оформления. Распорядительная кадровая документация, приказы по личному составу, значение, порядок подготовки и оформления. Персональная кадровая документация, трудовая книжка, значение, порядок ведения.
7	Подготовка документов к хранению	Оформление и описание дел. Описи дел, понятие, значение, виды. Методика составления и оформления годового раздела описи дел с документами по личному составу. Выделение к уничтожению документов, сроки хранения которых истекли.
8	Основные направления и методы совершенствования документационного обеспечения управления организацией социально-культурного сервиса	Управленческие структуры сервиса креативных индустрий. Упорядочение документирования. Ускорение и сокращение неоправданного роста объема документооборота. Совершенствование локальных нормативно-методических документов. Использование современных технических средств управления и офисного программного обеспечения для оптимизации делопроизводственного

	обслуживания.
--	---------------

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	10 баллов	20 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- практическая работа (темы б)	10 баллов	10 баллов
- презентация	10 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения, экзамен во 2 семестре

Очно-заочная форма обучения, экзамен в 3 семестре

Примерные вопросы для экзамена

1. Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности.

2. Понятие документооборот, основные принципы организации документооборота. Организационные документы, определяющие порядок движения документов в организациях сервиса креативных индустрий.

3. Понятие централизованная система документооборота, особенности документооборота, организованного по централизованному принципу.

4. Понятие смешанный принцип организации документооборота, особенности организации документооборота по этому принципу.

5. Порядок движения и обработки поступающих документов. Основные потоки документов в организациях сервиса креативных индустрий, их особенность.

6. Понятие предварительное рассмотрение поступающих документов, его значение и основное содержание.

7. Порядок движения и обработки исходящих документов.

8. Порядок движения и обработки внутренних документов.

9. Понятие регистрация документов, значение регистрации документов, формы регистрации. Основные виды бланков, применяемых в учреждениях сервиса креативных индустрий.

10. Понятие контроль исполнения документов и поручений. Значение и организация контроля исполнения документов. Основные этапы контроля исполнения.

11. Понятие формирование дел, основные принципы формирования дел. Особенности группировки в дела отдельных видов и разновидностей документов. Систематизация документов внутри дела.

12. Понятие номенклатура дел организации, назначение номенклатуры дел, виды номенклатур дел.

13. Основные этапы оформления дел с документами по личному составу.

14. Опись дел, понятие, назначение, виды описей. Систематизация и нумерация дел в описи, особенности индексации дел. Описательная статья описи, ее элементы.

15. Достоинства и недостатки карточной системы регистрации документов. Особенности автоматизированной системы регистрации документов.

16. Значение информационно-справочной работы в организации документационного обеспечения управленческой деятельности. Формы организации информационно-справочной работы в учреждении.

17. Сроковый контроль, технология ведения срокового контроля. Текущий, предупредительный и итоговый контроль. Формы контроля за сроками исполнения документов в делопроизводстве.

18. Сроковая картотека. Преимущество автоматизированной системы контроля за исполнением документов.

19. Нормативно-методические документы по работе с обращениями граждан. Особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан, порядок регистрации, сроки рассмотрения и порядок контроля за их исполнением.

20. Организационная структура службы делопроизводства учреждений сервиса креативных индустрий. Характеристика основных нормативных документов, регламентирующих делопроизводство учреждения.

21. Законодательные акты, регламентирующие работу с письмами, жалобами, заявлениями граждан. Характеристика технологии работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан в организациях сервиса креативных индустрий.

22. Должностные инструкции и должностные обязанности работников в организациях сервиса креативных индустрий.

23. Виды документов, их функции. Общие требования к оформлению документов.

24. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов: организационно-распорядительная документация.

25. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов: информационно-справочная документация.

26. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов: деловые письма.

27. Специфика делопроизводства в деятельности предприятий креативных индустрий: от внутренней разрешительной документации до согласования с органами власти.

28. Документы по организации выставочной деятельности.

29. Специфика делопроизводства в сервисной деятельности: договор на сервисное сопровождение события.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники

Основные:

1. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018).

2. Приказ Росархива от 11.04.2018 N 44 "Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях" (Зарегистрировано в Минюсте России 17.08.2018 N 51922)

3. Приказ Росархива от 22.05.2019 N 71 "Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.12.2019 N 57023)

4. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы" (утв. Приказом Росстандарта от 26.03.2019 N 101-ст)

5.

Литература:

Основная:

1. Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах : [12+] / В. А. Арасланова. – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 266 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578394>

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491349>

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488697>

4. Безопасность электронного документооборота : учебное пособие : [16+] / П. А. Тищенко, Ю. М. Казаков, Р. А. Филиппов [и др.]. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 54 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602225>

5. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство : учебное пособие : [16+] / И. Н. Кузнецов. – 10-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 406 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684221>

Дополнительная:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490168>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Журнал: Делопроизводство и документооборот на предприятии <https://delo-press.ru/>

Делопроизводство <https://delo-pro.ru/>

Всё о делопроизводстве <https://delo-ved.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронно-библиотечная система Znanium.com

Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>

Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>

Официальный сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru>

Официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма <http://www.rostourunion.ru>

Официальный сайт Всемирной туристской организации- <http://www2.unwto.org/ru>

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное

равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1 Общая характеристика государственной системы документационного обеспечения управления

Вопросы для обсуждения:

1. Каков предмет документационного обеспечения управления?

2. Как связано документационное обеспечение управления с документоведением, делопроизводством, архивоведением?

3. Какую роль играет документационное обеспечение в управлении современными организациями?

4. Какова практическая значимость учебной дисциплины "документационное обеспечение управления"?

5. Почему управление невозможно без документирования управленческих отношений?

6. Подготовьте сообщение об основных этапах развития ДОУ в России.

7. Выделите профессиональные и личные качества, которые, на Ваш взгляд, необходимы работнику службы документационного обеспечения.

Тема 2 Правила оформления управленческих (организационно-распорядительных) документов

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовьте сообщение о правилах изображения государственного герба на документах. Найдите определение реквизиту «эмблема» и приведите примеры использования эмблем в документах.

2. Подготовьте сообщение о правилах размещения в документе наименований и справочных данных авторов документа.

3. Подготовьте сообщение о правилах проставления в документе даты и регистрационного номера документа.

4. Подготовьте сообщение о правилах согласования документов.

5. Подготовьте сообщение о порядке подписания документов, создаваемых с помощью компьютерных систем (ст.5 Федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации» пункты 2,3,4)

6. Составьте схему расположения и размеров реквизитов для документов форматами А4 и А5

Тема 3 Организационные и распорядительные документы.

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовьте сообщение об оформлении правил внутреннего трудового распорядка.

2. Составьте устав работы предприятия по организации социально-культурного сервиса или туризма (гостиница, база отдыха, туристическая фирма и т.д.).

3. Подготовьте сообщение о правилах составления и оформления постановлений.

4. Подготовьте сообщение о правилах составления и оформления решений.

5. Подготовьте сообщение о правилах составления и оформления распоряжений.

Список литературы:

Тема 4 Информационно-справочные документы

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовьте сообщение о правилах составления и оформления объяснительных записок.

2. Подготовьте сообщение о правилах составления и оформления справок

3. Подготовьте сообщение о правилах и формах коммерческой переписки с деловыми партнерами.

4. Подготовьте сообщение о правилах составления телеграммы и телефонограммы.

5. Подготовьте сообщение о правилах составления и оформления факсов.

6. Подготовьте сообщение о правилах и порядке составления резюме

Тема 5 Документооборот предприятий и учреждений сервиса креативных индустрий

Вопросы для обсуждения:

Подготовьте сообщение о правилах контроля за исполнением документов (контроль исполнения порученного задания, сроковая картотека, информационно-справочная работа). Подготовьте сообщение о правилах отправки документов.

Подготовьте сообщение об особенностях документооборота на предприятиях и в учреждениях сервиса креативных индустрий. Подготовьте сообщение о правилах организации работы с документами.

Подготовьте сообщение об особенностях организации работы с документами в учреждениях сервиса креативных индустрий.

Тема 6 Номенклатура дел

Задания:

1. Дайте определение номенклатуры дел. Что такое сводная номенклатура дел, как она составляется? Как вы понимаете индексацию дел? Кто составляет номенклатуру дел, кем она утверждается?

2. Как формируются документы в дела? Почему не рекомендуется формирование и хранение дел у исполнителя?

3. Дайте понятие примерной и типовой номенклатуры дел.

4. Какую работу осуществляет ЭПК?

5. Каков порядок оформления дела?

6. Составьте описание дела.

7. Объясните необходимость заверительной надписи.

8. Как оформляется обложка дела?

9. Составьте акт об уничтожении документов за конкретный период.

10. Составьте формуляр-образец сводной номенклатуры дел, номенклатуры дел структурного подразделения.

Тема 7 Работа с документами, содержащими конфиденциальные сведения.

Задания:

1. Раскройте смысл понятия «коммерческая тайна», приведите перечень сведений, которые не могут являться коммерческой тайной.

2. Подготовьте сообщение о защите документов, содержащих коммерческую тайну.

3. Подготовьте сообщение об организации работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения (оформление журнала регистрации документов с грифом «КТ», движение документов с грифом «КТ», учет документов с грифом «КТ») (Примечание: КТ - коммерческая тайна).

Тема 8 Управленческие структуры сервиса креативных индустрий.

Задания:

1. Изучить требования нормативно-методических документов к составлению и оформлению должностных инструкций.

2. Проанализировать предложенную должностную инструкцию, найти ошибки составления и оформления документа, внести необходимые изменения.

3. Составить должностную инструкцию сотрудника коммерческой организации сферы социально-культурного сервиса и туризма (по выбору).

4. Подготовить сообщение об оформлении договорной документации в структурах социально-культурного сервиса и туризма.

5. Подготовить сообщение о правилах заполнения типовых форм документов, используемых в деятельности туроператоров.

6. Подготовить сообщение о видах стандартов, применяемых в туристическом бизнесе

Тема 9 Составление управленческих (организационно-распорядительных) документов.

Задания:

1. Напишите приказ генерального директора турагентства «Д и О» о приеме вас на работу туроператором.

2. Составьте приказ об освобождении вас от работы в фирме «Орбита» в связи с переездом на новое место жительства.

3. Составьте характеристику-рекомендацию на работника вашего предприятия для поступления его в аспирантуру Новосибирской академии экономики и управления. 4. Напишите заявление о приеме вас на работу экономистом в государственное предприятие по связи и информатике «Россвязь-информ».

5. Напишите заявление о предоставлении вам административного отпуска по семейным обстоятельствам. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

6. Напишите автобиографию, необходимую для оформления документов при поступлении на работу.

7. Оформите запись в трудовой книжке об увольнении вас: а) по собственному желанию; б) в связи с ликвидацией предприятия; в) в связи с несоответствием выполняемой работы предъявляемым требованиям вследствие недостаточной квалификации.

8. Составьте проект трудового договора по найму, оплате и увольнению вас. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

9. Составьте приказ о переводе на работу внутри организации.

10. Составьте приказ об увольнении работника в связи с ликвидацией предприятия.

11. Составьте докладную записку секретаря-референта руководителю предприятия об утере работником Степановым Г.И. письма-запроса, поступившего в адрес предприятия два месяца назад.

12. Составьте и оформите телеграмму фирмы «Юнисиб» Кемеровскому предприятию «Кристалл» о полном отказе от оплаты поступившей продукции в связи с тем, что эта продукция не была заказана. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

13. Составьте докладную записку о причинах несвоевременности представления информации о выполнении приказа директора. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

14. Составьте докладную записку начальника планово-экономического отдела руководителю предприятия об обеспечении отдела четырьмя компьютерами. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

15. Составьте приказ по предприятию «Сайл» об итогах ревизии по проверке финансового учета. В констатирующей части укажите, что ревизией обнаружены факты грубого нарушения финансового учета, полное отсутствие учета и отчетности по командировкам, отсутствие журнала учета доверенностей.

Материально-техническое обеспечение занятия: компьютер, проектор.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Представлены общеуниверситетскими требованиями.

9.3. Иные материалы

Темы презентаций в рамках самостоятельных исследований

1. Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности.

2. Понятие документооборот, основные принципы организации документооборота.

Организационные документы, определяющие порядок движения документов в организациях социально-культурного сервиса и туризма.

3. Понятие централизованная система документооборота, особенности документооборота, организованного по централизованному принципу. 4. Понятие смешанный принцип организации документооборота, особенности организации документооборота по этому принципу.

5. Порядок движения и обработки поступающих документов. Основные потоки документов в организациях социально-культурного сервиса и туризма, их особенность.

6. Понятие предварительное рассмотрение поступающих документов, его значение и основное содержание.

7. Порядок движения и обработки исходящих документов.

8. Порядок движения и обработки внутренних документов.

9. Понятие регистрация документов, значение регистрации документов, формы регистрации. Основные виды бланков, применяемых в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.

10. Понятие контроль исполнения документов и поручений. Значение и организация контроля исполнения документов. Основные этапы контроля исполнения.

11. Понятие формирование дел, основные принципы формирования дел. Особенности группировки в дела отдельных видов и разновидностей документов. Систематизация документов внутри дела.

12. Понятие номенклатура дел организации, назначение номенклатуры дел, виды номенклатур дел.

13. Основные этапы оформления дел с документами по личному составу.

14. Опись дел, понятие, назначение, виды описей. Систематизация и нумерация дел в описи, особенности индексации дел. Описательная статья описи, ее элементы

15. Достоинства и недостатки карточной системы регистрации документов. Особенности автоматизированной системы регистрации документов.

16. Значение информационно-справочной работы в организации документационного обеспечения управленческой деятельности. Формы организации информационно-справочной работы в учреждении.

17. Сроковый контроль, технология ведения срового контроля. Текущий, предупредительный и итоговый контроль. Формы контроля за сроками исполнения документов в делопроизводстве.

18. Сроковая картотека. Преимущество автоматизированной системы контроля за исполнением документов.

19. Нормативно-методические документы по работе с обращениями граждан. Особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан, порядок регистрации, сроки рассмотрения и порядок контроля за их исполнением.

20. Организационная структура службы делопроизводства учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Характеристика основных нормативных документов, регламентирующих делопроизводство учреждения.

21. Законодательные акты, регламентирующие работу с письмами, жалобами, заявлениями граждан. Характеристика технологии работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан в организациях социально-культурного сервиса и туризма.

22. Должностные инструкции и должностные обязанности работников в организациях социально-культурного сервиса и туризма.

23. Виды документов, их функции. Общие требования к оформлению документов.

24. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов: организационно-распорядительная документация.

25. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов: информационно-справочная документация.

26. Особенности подготовки и оформления отдельных видов документов: деловые письма. 27. Специфика делопроизводства в туристской деятельности: паспортные и визовые формальности.

28. Документы по организации туристского путешествия.

29. Специфика делопроизводства в туристской деятельности: договор на туристское путешествие.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина *«Документационное обеспечение сервиса креативных индустрий»* реализуется на ФВиСКН ИАИ *кафедрой* общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины - формирование компетенций в области организации документооборота компаний креативных индустрий, необходимых для их деятельности.

Задачи дисциплины: изучение основных нормативно-правовых и методических документов в сфере российской и международной систем документационного обеспечения управления в креативных индустриях; обретение знаний по вопросам формальностей и практических навыков по работе с соответствующей документацией, обеспечивающей деятельность; обучение студентов правилам и нормам, которые должны выполняться представителями и потребителями креативных индустрий, всеми другими организациями, имеющие отношение к подготовке и проведению мероприятия, события.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-6.1 - Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.3 - Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать: основы и принципы ведения аналитической деятельности, основные отечественные и международные стандарты обслуживания, нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере креативных индустрий, концептуальные основы документооборота на туристском предприятии, а также основные понятия документооборота.

Уметь: организовывать качественное обслуживание с учетом международных и национальных стандартов, проводить анализ имеющихся в распоряжении ресурсов, применять нормативно-правовую документацию при организации деятельности, использовать международные и отечественные стандарты, нормативно-правовые акты при решении задач, связанных с документооборотом.

Владеть: методами нахождения в рамках профессиональной деятельности оптимальных способов решения, поставленных задач на основе проведенного анализа, способностью организовать качественное и безопасное обслуживание потребителей в соответствии с международными и национальными стандартами, навыками обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в профессиональной области, инструментами ведения делопроизводства и документооборота при организации туристского обслуживания.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 3 зачетные единицы.