МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Х.М. БЕРБЕКОВА»

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Методические рекомендации
по выполнению практических заданий

Для студентов, обучающихся
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Нальчик
КБГУ
2019

УДК 796.51 (076.1)
ББК 75.81 я 7
Д63

***Рецензент*:**

кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономика» факультета экономики и управления, ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет им. В.М. Кокова»
Т.Х. Созаева

Составители: **Кулюшина Н.Е., Бекалдиева З.С.**

Д63 Документационное обеспечение управления в индустрии гостеприимства [Текст] : методические рекомендации практическим занятиямй / Н. Е. Кулюшина, З. С. Бекалдиева. – Нальчик : Каб.-Балк. ун-т, 2019. – 31 с. – 50 экз.

Издание содержит методические рекомендации по выполнению практических заданий.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело».

Рекомендовано РИСом университета

УДК 796.51 (076.1)
ББК 75.81 я 7

© Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова, 2019

ВВЕДЕНИЕ

В современных социально-экономических условиях усилилась роль информационных коммуникаций.

Средством материализации информации, закрепления ее в пространстве и во времени является документ. Он же служит и средством ее передачи в процессе информационной коммуникации.

Несмотря на высокие темпы компьютеризации в работе предприятий индустрии гостеприимства, их деятельность невозможна без огромного количества бумажной документации, циркулирующей в сфере производства гостиничной услуги и в процессе принятия управленческих решений.

Благодаря четко организованному документационному обеспечению, руководители в любое время могут получить реальную картину деятельности предприятия и принимать юридически и организационно выверенные решения, что позволит предприятию индустрии гостеприимства укрепить свои позиции на рынке.

Целью изучения дисциплины «Документационное обеспечение управления в индустрии гостеприимства» является освоение профессиональных компетенций, обеспечивающих рациональное использование систем документационного обеспечения управления на предприятиях индустрии гостеприимства, а также принципов и методов совершенствования документационного обеспечения управления.

Задачи дисциплины:

– изучение законодательной и нормативной базы, методических разработок и основной литературы по курсу;

– изучение места и значения дисциплины в сфере гостеприимства, основных понятий и определений;

– изучение основных требований к оформлению управленческих документов, информационно-справочных материалов, документов по личному составу;

– изучение документирования деятельности коллегиальных органов управления;

– изучение унифицированных приемов и методов написания деловых писем;

– изучение теории и практики организации документационного обеспечения управления на предприятиях индустрии гостеприимства.

В настоящем издании приведены задания для текущего и итогового контроля по дисциплине «Документационное обеспечение управления в индустрии гостеприимства». Контрольные и практические задания выполняются письменно, что позволяет закрепить пройденный материал по вопросам документирования и документационного обеспечения. Также в издание включены вопросы к семинарским занятиям.

Методические указания по выполнению практических заданий

Основным элементом учебного процесса в высшем учебном заведении являются практические занятия, способствующие лучшему усвоению учебного материала, приобретению навыков работы с научной и методической литературой, грамотному использованию интернет-ресурсов.

Практическое занятие – основной вид учебных занятий, направленный на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных и профессиональных практических умений. В процессе практического занятия студенты выполняют одну или несколько практических работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Содержанием практических работ по дисциплине «Документационное обеспечение управления в индустрии гостеприимства» является умение грамотно, в соответствии с требованиями, предъявляемыми нормативно-правовыми документами, создать и оформить организационно-распорядительный документ, используемый в управлении предприятием индустрии гостеприимства, а также работа с инструктивными и методическими материалами, справочниками и др.

Состав заданий для практического занятия спланирован с расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть выполнены качественно большинством студентов.

В процессе выполнения практических заданий студентам рекомендуется:

– изучить материалы по теме задания, выбрать главное и второстепенное;

– представить характеристику необходимых элементов согласно требованиям, указанным в заданиях;

– отобразить полученную информацию в структуре практического задания согласно указанным требованиям.

Критерии оценки практического задания:

– соответствие содержания теме исследования;

– правильная структурированность информации, полученной в процессе выполнения практического задания;

– наличие логической связи изложенной информации (логическая связь может быть следующих видов: хронологическая, географическая, по степени важности);

– соответствие оформления требованиям задания;

– аккуратность и грамотность изложения.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1

Оформите в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» реквизит «Гриф согласования».

Задание 2

Оформите в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» реквизит «Виза».

Задание 3

Оформите в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» реквизит «Гриф утверждения».

Задание 4

Оформите в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» реквизит «Подпись».

Задание 5

Оформите в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» реквизит «Адресат».

Задание 6

Оформите в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации» реквизит «Справочные данные об организации».

Задание 7

Составьте информационное письмо о продаже гостиничной услуги отелем «Виктория» по сниженным ценам с сентября по ноябрь, а также о возможности принимать заказы на составление анимационных программ.

Задание 8

Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия и рациональное использование природных ресурсов в индустрии туризма». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.

Задание 9

Составьте договорное письмо о подписании договора туроператора «Путешествие» с туристским агентом о реализации туристских услуг.

Задание 10

Составьте письмо-просьбу Нальчикского туристского центра «Кавказ» гостиничному комплексу «Эдельвейс» о предоставлении льготных мест для размещения участников конференции.

Задание 11

Составьте письмо-отказ санаторно-курортного комплекса «Нарзан» туроператору «Путешествие» об отказе в предоставлении льготных мест на сентябрь 2019 год.

Задание 12

Составьте приказ по туристско-спортивному комплексу «Салют» об утверждении инструкции по делопроизводству в комплексе. В констатирующей части укажите, что в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству в министерствах и ведомствах РФ, канцелярией комплекса разработан порядок прохождения организационно-распорядительных документов. В распорядительной части утвердите инструкцию и поручите заведующей канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства на предприятии и установить контроль за соблюдением требований инструкции.

Задание 13

Составьте проект приказа по гостиничному комплексу «Азимут» об установлении единого режима работы центрального склада. В констатирующей части отметьте, что отпуск структурным подразделениям комплекса материалов со склада комплекса в течение рабочего дня нарушает нормальную работу складского аппарата. В распорядительной части укажите конкретные часы отпуска материалов со склада, назовите конкретных должностных лиц, которые отвечают за перевод складов на более рациональный режим работы. Остальные пункты в распорядительной части укажите самостоятельно.

Задание 14

Напишите проект приказа директора гостиницы «Факел» о премировании работников планово-экономического отдела за досрочную разработку финансового плана. Премия выдается из фонда материального поощрения в размере 60 % ежемесячного должностного оклада. Другие данные в тексте и реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 15

Составьте протокол собрания трудового коллектива туристской базы «Лесной бор», на котором был рассмотрен вопрос о мерах по улучшению обслуживания туристов на предприятии. Был заслушан доклад старшего администратора о необходимости качественного обслуживания клиентов. После обсуждения было принято постановление о принятии следующих мер:

– повысить санитарно-гигиенические требования к материально-техническому состоянию туристской базы;

– улучшить обслуживание по размещению, питанию, организации досуга туристов.

Остальные данные укажите самостоятельно.

Задание 16

Составьте докладную записку начальника планово-экономического отдела директору гостиничного комплекса «Виктория» об обеспечении отдела четырьмя компьютерами. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 17

Составьте объяснительную записку секретаря-референта директору ресторана «МиГ» об утере работником Степановым Г.И. письма-запроса, поступившего в адрес ресторана два месяца назад.

Задание 18

Составьте и оформите телеграмму туристской базы «Сосновый рай» Прохладненскому комбинату «Кристалл» о полном отказе от оплаты за поступившую продукцию в связи с тем, что эта продукция не была заказана. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 19

Составьте акт проверки сохранности документов в гостиничном комплексе «Виктория». Основанием проверки является приказ директора комплекса от 01.10.2019 г. № 102 «О проверке сохранности управленческих документов». Комиссия проверила сохранность и условия хранения документов с 10 по 15.11.2019 и пришла к выводу, что фактов гибели, утраты, порчи или незаконного уничтожения документов не установлено. Комиссия рекомендует выделить и оборудовать специальное помещение для архива гостиничного комплекса. Акт составлен в 2-х экземплярах (в дело № 43 и региональный архив).

Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 20

Составьте приказ директора туристской базы «Виктория» о приеме Вас на работу администратором как выдержавшего конкурс на замещение вакантной должности.

Задание 21

Составьте приказ об освобождении Вас от работы в туристской базе «Виктория» в связи с переездом на новое место жительства.

Задание 22

Составьте характеристику-рекомендацию на работника вашего предприятия для поступления в аспирантуру КБГУ. Реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 23

Напишите заявление о приеме Вас на работу администратором в гостиницу «Мир».

Задание 24

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

Задание 25

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

Задание 26

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.

Задание 27

Составьте проект контракта по найму, оплате и увольнению. Реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 28

Оформите регистрацию письменных обращений граждан, используя регистрационную карточку писем граждан.

Задание 29

Составьте итоговую справку о рассмотрении писем в гостиничном комплексе. Остальные реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 30

Составьте опись на передаваемые в архив дела. Реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 31

Оформите номенклатуру дел туристской фирмы «Меридиан».

Задание 32

Составьте и оформите контракт о сотрудничестве в области туризма.

Задание 33

Составьте договор о туристском обслуживании между туристской фирмой «Меридиан» и туристом. Реквизиты укажите самостоятельно.

Задание 34

Составьте письмо, подтверждающее факт отправки договора о туристском сотрудничестве №13\02 от 18.12.2019 г. Недостающие реквизиты и элементы текста составьте самостоятельно.

Задание 35

Составьте справку в адрес директора гостиницы «Кавказ» о количестве компьютеров, которыми оснащена служба приема и размещения. Недостающие реквизиты оформите самостоятельно.

Задание 36

Составьте справку для предъявления в военкомат о факте обучения студента в Кабардино-Балкарском государственном университете. Оформите на бланке с угловым расположением реквизитов.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ТЕМАМ

ТЕМА 1. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями индустрии гостеприимства

1. Что такое делопроизводство? Какое значение оно имеет в работе учреждений индустрии гостеприимства?
2. Какие функции выполняет документ?
3. Что такое документирование и документационное обеспечение?
4. Какие структурные подразделения занимаются документационным обеспечением управления?
5. Какие организационные формы ведения делопроизводства вы знаете?

Приведите определения понятий: делопроизводство, документирование, документационное обеспечение управления, документ, информация, централизованная форма ведения делопроизводства, децентрализованная форма ведения делопроизводства, смешанная форма ведения делопроизводства, классификация документов, информационные технологии.

ТЕМА 2. Государственные системы документационного обеспечения управления России

1. Какие функции выполняет Государственный комитет РФ по стандартизации, сертификации и метрологии?
2. Какова роль Госкомстандарта РФ в организации документационного обеспечения управления?
3. Какие функции выполняет архивная служба Российской Федерации?

Приведите определения понятий: управление, управление документацией, компоненты управления, государственная система ДОУ, архивная служба, принципы архивной службы.

ТЕМА 3. Основные требования к оформлению управленческих документов на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Что такое унифицированные системы документации?
2. Что такое унификация документов и для чего она нужна?
3. Что такое стандартизация документов?

4. Что такое реквизит? Для чего он нужен?

5. Какие виды бланков вы знаете? Охарактеризуйте требования по их оформлению.

6. Какие требования предъявляются ГОСТом Р 6.30-2003 к оформлению реквизитов служебных документов?

7. Что такое унифицированные формы документации?

Приведите определения понятий: унификация, унифицированные системы документации, унифицированные формы, стандартизация, стандарт, реквизит, бланк для письма, общий бланк, бланк конкретного вида документа.

ТЕМА 4. Документирование управленческой деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Что такое распорядительная документация?

2. Какие виды распорядительных документов вы знаете?

3. Охарактеризуйте основные положения оформления распорядительных документов.

4. Что такое организационные документы? Для чего они нужны?

5. Охарактеризуйте основные положения оформления организационных документов.

6. Какие реквизиты используют при оформлении уставов?

7. Какие реквизиты используют при составлении приказов по основной деятельности?

Дайте определение понятиям: организационная документация, распорядительная документация, устав, положение, инструкция, штатное расписание, должностная инструкция, приказ по основной деятельности, распоряжение, указание, решение.

ТЕМА 5. Документирование деятельности коллегиальных органов управления в индустрии гостеприимства

1. Какова структура докладов, несущих информационную нагрузку, и докладов, имеющих целью убеждение. В чем их различие?

2. Как на структуру докладов влияет образец?

3. Какие организационно-технические мероприятия необходимы для подготовки и проведения совещания или конференции?

4. Какие реквизиты используют при оформлении протокола?

5. Из каких частей состоит текст протокола?

6. Охарактеризуйте правила написания служебных докладов.

Дайте определение понятиям: доклад, структура, образец, нумерация, протокол, повестка дня.

ТЕМА 6. Документирование информационно-справочных материалов на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Что такое справка? Виды справок.

2. Что такое «акт»? Какие основные правила и требования составления актов Вы знаете?

3. Что такое служебные записки? Виды записок и правила их оформления.

4. В чем заключается необходимость информационно-справочных материалов в процессе управления?

Дайте определение понятиям: информационно-справочные документы, справка, докладная записка, служебная записка, акт, телеграмма, актируемое событие, объяснительная записка.

ТЕМА 7. Современное деловое письмо

1. Что такое деловое письмо?

2. Что такое унификация делового письма?

3. В чем состоит эффективность процесса унификации делового письма?

4. Как оформляются в деловом письме следующие реквизиты: наименование организации, дата, ссылки на регистрационный номер и дату документа?

5. Как оформляются в деловом письме следующие реквизиты: адресат, регистрационный номер, заголовок к тексту?

Дайте определение понятиям: письмо, деловое письмо, письмо-ответ/отказ, сопроводительное письмо, договорное письмо, письмо-напоминание, письмо-просьба, информационное письмо, письмо-приглашение, письмо-предложение, письмо-разрешение, письмо-подтверждение, унификация делового письма.

ТЕМА 8. Особенности оформления документов по личному составу на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Определите состав кадровой документации, используемой на предприятиях индустрии гостеприимства.

2. Охарактеризуйте основные правила составления приказов по личному составу.

3. Объясните основные требования, предъявляемые к составлению характеристики.

4. Какие требования предъявляются к составлению автобиографии?

5. Охарактеризуйте требования и правила, предъявляемые к составлению трудового контракта.

6. Укажите специфику работы с трудовой книжкой.

Дайте определение понятиям: кадровые документы, приказы по личному составу, личная карточка рабочих и служащих, характеристика, автобиография, трудовая книжка, трудовой договор.

ТЕМА 9. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Какие виды обращения граждан вы знаете?

2. Какие требования предъявляются к делопроизводству по обращениям граждан?

3. Каков порядок делопроизводства по обращениям граждан?

4. В какой срок должны быть рассмотрены письменные обращения граждан?

Дайте определение понятиям: предложение, жалоба, заявление, типовое положение, срок исполнения обращений граждан, регистрация обращений, исполнения обращений граждан.

ТЕМА 10. Технология работы с документами на предприятиях индустрии гостеприимства

1. Что такое документооборот?

2. Какие операции делопроизводства входят в документирование?

3. Какие операции делопроизводства входят в документационное обеспечение?

4. Из каких этапов состоит организация работы с поступающими документами?

5. Какие формы регистрации документов вы знаете?

6. Какие функции исполняет служба контроля исполнения документов?

7. Определите этапы работы с исходящими документами.

8. Определите этапы работы с внутренними документами.

9. По каким критериям происходит формирование дел?

10. Охарактеризуйте основные правила архивного хранения документов.

Дайте определение понятиям: документооборот, регистрация, регистрационные формы, отметка о поступлении, регистрационный номер, информационно-поисковые системы, регистрационно-контрольная карточка, исполнение документа, формирование дел, номенклатура дел, архив, архивное хранение, опись.

ТЕМА 11. Международные стандарты на документацию

1. Какая международная организация занимается вопросами стандартизации в области документации?

2. Какие существуют различия в правилах оформления документов, установленных международными и российскими стандартами?

3. Охарактеризуйте реквизиты для письма, принятые международными стандартами.

4. Охарактеризуйте организационную структуру международной организации по стандартизации – ИСО.

5. Укажите порядок разработки международных стандартов.

Дайте определение понятиям: реквизиты для письма, сведения об отправителе, поисковые признаки, вступительное обращение, заключительная формула вежливости, к сведению, подпись, блоковый стиль.

ТЕМА 12. Особенности составления текстов служебных документов

1. Что такое официально-деловой стиль служебных документов?
2. Охарактеризуйте особенности официально-делового стиля.
3. Какие характеристики определяют качество документа?
4. Какими характеристиками должна обладать информация в служебных документах?

Дайте определение понятиям: стиль, функциональные стили, официально-деловой стиль, оптимальность информации, своевременность информации, технологичность документа, экономичность документа, эстетичность документа, функциональное назначение документа, надежность и достоверность информации.

ТЕМА 13. Правила составления и оформления контракта на туристское путешествие

1. Какую роль играет гражданско-правовой договор в организации туристского путешествия?
2. Какие правовые нормы обеспечивают выполнение обязательств по туристскому договору?
3. Какие реквизиты входят в структуру договора на туристское обслуживание?
4. Охарактеризуйте основные правила составления международного туристского контракта.

Дайте определение понятиям: агентское соглашение, договор туристского обслуживания, договор о сотрудничестве в области туризма, предмет и объект контракта, форс-мажорные обстоятельства, юридические адреса сторон, условия бронирования туристских услуг, ежегодный протокол.

ТЕМА 14. Документы по организации туристского путешествия

1. Какие документы используют при организации туристского путешествия?
2. Каков порядок работы с международным туристским ваучером?
3. Какие реквизиты входят в оформление листа бронирования?
4. Какие реквизиты входят в структуру туристской путевки?

Дайте определение понятиям: лист бронирования, подтверждение о бронировании услуги, международный туристский ваучер, служебный ваучер, именной ваучер, туристская путевка, анкета, транспортные документы.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ИТОГОВОГО ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

После изучения курса «Документационное обеспечение в индустрии гостеприимства» студентами выполняется итоговая практическая работа, которая состоит из шести заданий по основным темам дисциплины. Методические указания содержат 20 вариантов практических работ, состоящих из 6 заданий. Выбор варианта итоговой практической работы студентом осуществляется самостоятельно по последней цифре номера зачетной книжки.

Каждое задание контрольной работы должно оформляться на новом листе формата А4. Реквизиты составленных образцов документов должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Содержание документов оформляется произвольно.

Контрольная работа 1

Задание 1. Составьте информационное письмо.

Задание 2. Оформите приказ об изменении штатного расписания турфирмы «Эльбрус».

Задание 3. Оформите протокол собрания работников турфирмы «Эльбрус».

Задание 4. Составьте докладную записку (выбор ситуации произвольный).

Задание 5. Оформите приказ о приеме на работу (сводный).

Задание 6. Составьте контракт о сотрудничестве турфирмы «Эльбрус» с гостиничным комплексом «Олимпийский».

Контрольная работа 2

Задание 1. Составьте письмо-приглашение.

Задание 2. Составьте проект-положение о работе туристкой фирмы «Эдельвейс».

Задание 3. Оформите протокол заседания работников турфирмы «Эдельвейс» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте служебную записку (выбор ситуации произвольный).

Задание 5. Оформите проект приказа об увольнении работника турфирмы «Эдельвейс».

Задание 6. Составьте договор о путешествии между турагентством и туристом.

Контрольная работа 3

Задание 1. Составьте письмо-просьбу.

Задание 2. Оформите приказ о премировании планово-экономического отдела санатория «Дельфин».

Задание 3. Составьте протокол совещания руководителей структурных подразделений санатория «Дельфин».

Задание 4. Составьте телеграмму.

Задание 5. Составьте характеристику на работника санатория «Дельфин».

Задание 6. Составьте контракт о сотрудничестве санатория «Дельфин» с транспортным объединением «Урал».

Контрольная работа 4

Задание 1. Составьте договорное письмо.

Задание 2. Составьте должностную инструкцию менеджера турфирмы «Инна-тур».

Задание 3. Составьте протокол собрания коллектива турфирмы «Инна-тур» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Оформите акт на списание имущества турфирмы «Инна-тур».

Задание 5. Напишите заявление о приеме на работу.

Задание 6. Оформите проект договора о сотрудничестве турфирмы «Инна-тур» с авиакомпанией «Внуковские авиалинии».

Контрольная работа 5

Задание 1. Составьте письмо-отказ.

Задание 2. Оформите проект-постановление.

Задание 3. Составьте протокол совещания работников туристской базы «Победа» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Оформите справку о том, что вы являетесь работником туристской базы «Победа».

Задание 5. Напишите заявление о предоставлении очередного трудового отпуска сотруднику туристской базы «Победа».

Задание 6. Оформите проект контракта между туристкой базой «Победа» и турфирмой «Инна-тур».

Контрольная работа 6

Задание 1. Составьте письмо-напоминание.

Задание 2. Оформите решение о реорганизации ООО «Альпинист», утвержденное протоколом заседания работников организации.

Задание 3. Составьте выписку из протокола собрания работников ООО «Альпинист».

Задание 4. Оформите докладную записку (выбор ситуации произвольно).

Задание 5. Составьте автобиографию.

Задание 6. Оформите проект договора о туристском путешествии между ООО «Альпинист» и туристом.

Контрольная работа 7

Задание 1. Составьте письмо-разрешение.

Задание 2. Оформите проект приказа директора гостиницы «Орхидея» о структурном изменении подразделений ресторанного комплекса.

Задание 3. Составьте протокол совещания руководителей структурных подразделений гостиничного комплекса «Орхидея».

Задание 4. Составьте объяснительную записку (выбор ситуации произвольный).

Задание 5. Оформите запись в трудовой книжке об увольнении Вас по собственному желанию.

Задание 6. Составьте проект контракта о туристском сотрудничестве.

Контрольная работа 8

Задание 1. Составьте письмо-подтверждение.

Задание 2. Оформите указание министерства по туризму об изменении ведения делопроизводства на предприятиях индустрии туризма.

Задание 3. Оформите выписку из протокола собрания работников туристской базы «Мираж» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте акт приема-передачи дел.

Задание 5. Оформите должностную инструкцию офис-менеджера туристской фирмы.

Задание 6. Составьте проект договора между туроператором и турагентом.

Контрольная работа 9

Задание 1. Составьте письмо-ответ.

Задание 2. Оформите приказ по гостиничному комплексу «Вольный ветер» об утверждении инструкции по делопроизводству в гостинице.

Задание 3. Составьте протокол заседания менеджеров гостиничного комплекса «Вольный ветер» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте справку о подтверждении места работы.

Задание 5. Оформите проект контракта по найму, оплате и увольнению работника гостиничного комплекса «Вольный ветер».

Задание 6. Составьте проект контракта на туристское обслуживание.

Контрольная работа 10

Задание 1. Составьте письмо-приглашение.

Задание 2. Составьте проект решения о создании индивидуального частного предприятия.

Задание 3. Оформите протокол собрания работников туристской фирмы «Кавказ».

Задание 4. Составьте докладную записку (выбор ситуации произвольный).

Задание 5. Оформите проект приказа о переводе вас на другую должность.

Задание 6. Составьте договор между туристским агентством и туристом.

Контрольная работа 11

Задание 1. Составьте письмо–просьбу.

Задание 2. Оформите проект положения о структурном подразделении туристско-гостиничного комплекса.

Задание 3. Составьте протокол производственного совещания работников туристско-гостиничного комплекса.

Задание 4. Оформите служебную записку (выбор ситуации произвольный).

Задание 5. Составьте заявление о переводе Вас на другую должность.

Задание 6. Оформите проект договора о туристском обслуживании между гостиничным комплексом и туроператором.

Контрольная работа 12

Задание 1. Составьте письмо-отказ.

Задание 2. Оформите проект приказа о премировании работников турфирмы «Лагуна-тур».

Задание 3. Составьте проект протокола собрания работников турфирмы «Лагуна-тур» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Оформите справку о зарплате работника турфирмы.

Задание 5. Оформите проект трудового контракта.

Задание 6. Опишите этапы работы с международным туристским ваучером.

Контрольная работа 13

Задание 1. Составьте сопроводительное письмо.

Задание 2. Оформите проект приказа по ресторану «Оазис» об итогах документальной ревизии работы предприятия.

Задание 3. Оформите протокол заседания трудового коллектива ресторана «Оазис» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте акт о проведенной инвентаризации.

Задание 5. Оформите запись в трудовой книжке о приеме Вас на работу.

Задание 6. Составьте договор о сотрудничестве между рестораном «Оазис» и поставщиком продуктов питания.

Контрольная работа 14

Задание 1. Составьте договорное письмо.

Задание 2. Оформите проект приказа о проведении субботника в гостинице «Весна».

Задание 3. Составьте протокол совещания работников гостиницы «Весна» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте объяснительную записку.

Задание 5. Оформите заявление о приеме Вас на работу в гостиницу «Весна».

Задание 6. Составьте проект контракта о туристском обслуживании.

Контрольная работа 15

Задание 1. Составьте письмо-напоминание.

Задание 2. Составьте должностную инструкцию менеджера туристской фирмы.

Задание 3. Оформите выписку из протокола собрания работников гостиницы «Империя» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Оформите акт на списание имущества.

Задание 5. Оформите проект приказа о переводе Вас на другую должность.

Задание 6. Составьте проект договора о сотрудничестве между туристским агентством и туроператором.

Контрольная работа 16

Задание 1. Составьте информационное письмо.

Задание 2. Оформите приказ по ресторану «Плакучая ива» об установлении единого режима работы продовольственных складов.

Задание 3. Составьте протокол совещания менеджеров ресторана «Плакучая ива» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте докладную записку об обеспечении отдела маркетинга ресторана «Плакучая ива» тремя компьютерами.

Задание 5. Оформите автобиографию.

Задание 6. Оформите проект контракта между принимающей и отправляющей туроператорскими компаниями.

Контрольная работа 17

Задание 1. Составьте письмо-приглашение.

Задание 2. Оформите положение о работе малой гостиницы «Бриз».

Задание 3. Составьте протокол производственного совещания рабочего коллектива гостиницы «Бриз».

Задание 4. Оформите приказ о приеме Вас на работу в гостиницу «Бриз».

Задание 5. Составьте справку о подтверждении места работы.

Задание 6. Составьте проект договора о туристском обслуживании.

Контрольная работа 18

Задание 1. Составьте письмо-предложение.

Задание 2. Оформите проект приказа об итогах ревизии по проверки финансового учета в санатории «Отдых».

Задание 3. Составьте протокол заседания руководителей структурных подразделений санатория «Отдых».

Задание 4. Оформите телеграмму (выбор ситуации произвольный).

Задание 5. Составьте заявление о предоставлении очередного отпуска.

Задание 6. Составьте проект контракта о сотрудничестве между санаторием «Отдых» и автотранспортным предприятием.

Контрольная работа 19

Задание 1. Составьте письмо-разрешение.

Задание 2. Оформите выписку из приказа по гостинице «Нальчик» о премировании работников службы приема и размещения.

Задание 3. Составьте протокол собрания трудового коллектива работников гостиницы «Нальчик» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Составьте объяснительную записку о нарушении производственной дисциплины.

Задание 5. Оформите характеристику-рекомендацию на работника гостиница «Нальчик».

Задание 6. Составьте проект договора между гостиницей «Нальчик» и туроператором.

Контрольная работа 20

Задание 1. Составьте письмо-подтверждение.

Задание 2. Оформите приказ по гостинице «Мираж» об утверждении штатного расписания.

Задание 3. Составьте протокол совещания менеджеров гостиницы «Мираж» (выбор ситуации произвольный).

Задание 4. Оформите акт о проверке сохранности документов в гостинице «Мираж».

Задание 5. Составьте заявление об увольнении из гостиницы «Мираж».

Задание 6. Составьте проект договора о туристском обслуживании между туристской фирмой и туристом.

ПРИМЕРЫ ОФОРМЛЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ

Угловое расположение реквизитов в бланке для письма

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский
институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82. Москва, 117393
Тел.: (095) 334-46-46 Факс: (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795.
ИНН/КПП 7708033140/771001001
_____ № _____ _.
на № _____ от _____

Продольное расположение реквизитов в бланке для письма

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
документоведения и архивного дела (ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва. 117393
Тел.: (095) 334-46-46 Факс: (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708. ОГРН 1027700380795,
ИНН/КПП 7708033140/771001001
_____ **№** _____
на № _____ от _____

Пример оформления индивидуальной справки

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «СОСНОВЫЙ БОР»
360000 г. Нальчик, ул. Суворова, 80, тел: 77-98-23,
Р\с 4567890 в Конэкагропромбанке

25.12.2019 г. № 216\2

С П Р А В К А

Дана Фроловой Елене Вячеславовне в том, что она проработала в Гостиничном комплексе «Сосновый бор» в должности секретаря-референта с 20.09.2019 г. по 25.12.2019 г.

Справка дана для предъявления по месту требования.

Генеральный директор *личная подпись* А.П. Устьянцев

печать

Пример оформления объяснительной записки

Директору ПУ-50
Н.А. Токареву

Объяснительная записка

14.05.2019 г.
О срыве занятия в группе

13.05.2019 г. в 9.00 на практические занятия по техническому обслуживанию оборудования пришли только двое учащихся из состава группы в 24 человека.

В результате этого занятия пришлось отменить.

Преподаватель *личная подпись* А.М. Платонов

Пример оформления заявления о приеме на работу

Генеральному директору
туристской фирмы «Посейдон»
С.Я. Горлатову
Фроловой Елены Вячеславовны,
проживающей по адресу:
КБР, Г.Нальчик,
ул. Ленина, д.10, кв. 5

З а я в л е н и е

Прошу принять меня на работу на должность секретаря-делопроизводителя.

Личная подпись (Е.В. Фролова) 08.07.2019 г.

Пример оформления приказа по основной деятельности (продольное расположение реквизитов)

Гостиничный комплекс «Абсолют»

ПРИКАЗ

17.12.2019 г. № 189

г. Нальчик

О графике работы структурных подразделений

С целью совершенствования распорядка работы сотрудников гостиничного комплекса

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию по составлению графика работы структурных подразделений гостиничного комплекса в составе:

– Анисимов М.И. – зам. директора,

– Чернова А.Н. – начальник отдела кадров,

– Козырева Е.Н. – менеджер.

2. Всем руководителям структурных подразделений представить сведения об особенностях распорядка работы их отделов.

3. Комиссии представить проект графика работы структурных подразделений комплекса до 27.12.2010 г.

Директор *личная подпись* Е.А. Лукин

Пример оформления распоряжения
(угловое расположение реквизитов)

Гостиничный комплекс «Абсолют»
РАСПОРЯЖЕНИЕ
15.12.2019 г. № 44
г. Нальчик

О проведении служебного расследования

В связи с фактом утраты в управлении делами 2 документов, имеющих гриф «Конфиденциально»,

ПРЕДЛАГАЮ:

1. Заместителю генерального директора Дмитриеву В.С. создать рабочую группу для проведения служебного расследования до 25.12.2019 г.

2. Рабочей группе установить причины и виновных в утрате документов. О результатах работы группы доложить на плановом совещании 27.12.2019 г.

3. Начальнику управления делами Крамскому И.П. подготовить план мероприятий по усилению обеспечения сохранности документов, имеющих грифы «Для служебного пользования», «Конфиденциально», и представить на рассмотрение до 25.12.2019 г.

4. Контроль исполнения распоряжения возложить на заместителя директора Фадеева В.И.

Генеральный директор *личная подпись* А.С. Громов

Форма протокола (полный вариант)

Гостиничный комплекс «Абсолют»

ПРОТОКОЛ

06.05.2019 г. № 17

г. Нальчик

Заседания совета коллектива гостиничного комплекса «Абсолют»

Председатель – фамилия, имя, отчество.
Секретарь – фамилия, имя, отчество.
Присутствовали: фамилии, инициалы
Повестка дня:
1. _____
Доклад_____
2._____
Доклад_____
1. СЛУШАЛИ:
Фамилия, имя, отчество – содержание доклада _____
ВЫСТУПИЛИ:
Фамилия, имя, отчество – содержание выступления _____
Фамилия, имя, отчество – содержание выступления _____
РЕШИЛИ:
1.1. _____
1.2._____
2. СЛУШАЛИ:
ВЫСТУПИЛИ:
РЕШИЛИ:

Председатель	*Личная подпись*	Инициалы, фамилия
Секретарь	*Личная подпись*	Инициалы, фамилия

Пример оформления акта

Гостиничный комплекс «Абсолют»	УТВЕРЖДАЮ
А К Т	Директор гостиницы
01.03.2019 г. № 04	*Личная подпись* Инициалы, фамилия
г. Нальчик	02.03.2019 г.

О ревизии кассы гостиничного комплекса «Абсолют»

Основание: распоряжение директора № 34 от 27.02.2019 г.

Составлен комиссией:

Председатель: наименование должности, инициалы, фамилия

Члены комиссии: 1 – наименование должности, ФИО; 2 – наименование должности, ФИО; 3 – наименование должности, ФИО.

Присутствовали: 1 – наименование должности, ФИО; 2 – наименование должности, ФИО.

(Описание актируемого события)

Составлен в 3-х экземплярах:

1 экземпляр _____

2 экземпляр _____

3 экземпляр _____

Председатель	*Личная подпись*	Инициалы, фамилия
Члены комиссии	*Личная подпись*	Инициалы, фамилия
	Личная подпись	Инициалы, фамилия
	Личная подпись	Инициалы, фамилия

Пример оформления делового письма

ИНСТИТУТ ПРОБЛЕМ ИНВЕСТИРОВАНИЯ Загородное ш., д. 5, Москва, 118365 Тел.: 220-52-00 Факс: 206-80-80 ОКПО 00001111, ОГРН 0000000000001 ИНН/КПП 0000000001/000000001 10.10.2019 г. №01-22/891 На № _____ от _____	Исполнительному директору российско-швейцарского совместного предприятия «Russian Trust» Г.П.Сидорову, Волоколамское ш., 10, Москва, 215080

О предоставлении документов

Уважаемый Геннадий Павлович!

В связи с поручением президента Банка «ПРОМЭКСИМ» г-на Лебедева П.Л. разработать систему финансового контроля на предприятии «Russian Trust» прошу Вас предоставить сотрудникам института возможность ознакомиться с материалами по данному предприятию и сделать копии необходимых для работы документов.

С уважением
Директор института *Личная подпись* Е.Ф. Сабуров

Пример оформления приказа по личному составу

Унифицированная форма № Т-1
Утверждена постановлением
Госкомстата РФ
от 06.04.2001 № 26

		Код
Гостиница «Новый Свет»	Форма по ОКУД	0301001
(наименование организации)	по ОКПО	18272334

Номер документа	Дата
11-К	31.10.2019

ПРИКАЗ
(распоряжение)
о приеме работника на работу

		Дата
Принять на работу	с	01.11.2019
	по	-

	Табельный номер
Василенко Эльмиру Юрьевну	26

(фамилия, имя, отчество)

в _____
(структурное подразделение)

администратор
(должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации)

на постоянную работу, как выдержавшего конкурс на замещение вакантной должности
(условия приема на работу, характер работы)

с тарифной ставкой (окладом) 18000 руб. 00 коп.
(цифрами)

надбавкой 1000 руб. 00 коп.
(цифрами)

с испытанием на срок Три месяца(ев)

Основание:
Трудовой договор от “ 01 ” ноября 20 19 г. № 26

Руководитель организации Генеральный директор _____ И.И. Иванов
(должность) (личная подпись) (расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен _____ “ 31 ” октября 20 19 г.
(личная подпись)

Пример оформления делового письма
в соответствии с международными стандартами

NIHON INFORMALINK KK

Informalink BIDG,
2-4-8 Kanamecho, Toshima-Ku,
Tokyo 171
Telephone: (6) 5995 3801/4
Telefax: (6) 5995 3919

Your ref.: BD/sl
Our ret.: MR/ap/189

22 November 2010

Mrs. Janet Jeffries
HoneywellCo. Ltd.
78 Gareny Street
London E3 9TM

Inspection visit

Dear Mrs. Jeffries,

Thank you for your fax dated 10th November.

I will be arriving on flight no. JL 401 at Terminal 3 Heathrow on 29th November.

Could you accommodate for three nights in the city center? I would be also grateful if you could arrange a meeting with Data Link for me on 30th November if possible.

I look forward to seeing you on the 29th.

Kind regards,
Nakagawa Masahiro
Nakagawa Masahiro

ЛИТЕРАТУРА

1. Документационное обеспечение управления: учебное пособие. – М.: РИОР. ИНФРА-М, 2013. – 249 с.

2. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2013.

3. Сологуб О.П. Практикум по документационному обеспечению управления: учеб. пособие. – 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2011. – 128 с.

4. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов. – М.: Инфра-М, 2010.

5. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2008.

6. Андреева В.И. Делопроизводство: практическое пособие. – М., 2008.

7. Басаков М.И. Современное делопроизводство: документационное обеспечение управления: учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.

8. Белов А.Н., Белов А.А. Делопроизводство и документооборот: учеб. пособие для вузов. – М.: Эксмо, 2008.

9. Еланцева О.П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов. – М.: ФЛИНТА, 2012.

10. Журавлева И.В., Журавлева М.В. Оформляем документы на персональном компьютере: грамотно и красиво. ГОСТ Р.6.30-2003. Возможности MicrosoftWord. – М.: Инфра-М, 2008.

11. Лопатникова Е.А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями. – М.: Омега-Л, 2008.

12. Рогожин М.Ю. Современное деловое письмо. – М.: Гросс-Медиа, 2008.

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Методические рекомендации к практическим занятиям

Кулюшина Наталья Евгеньевна
Бекалдиева Залина Султановна

Редактор ***Т.П. Ханиева***
Компьютерная верстка ***Е.Л. Шериевой***
Корректор ***Л.А. Скачкова***

В печать 03.09.2019. Формат 60x84 $^{1}/_{16}$.
Печать трафаретная. Бумага офсетная.
1,86 усл.п.л. 2,0 уч.-изд.л.
Тираж 50 экз. Заказ № 8477.
Кабардино-Балкарский государственный университет.
360004, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173

Издательство КБГУ
360004, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173.