

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурса Владимир Александрович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 15:25:19

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
Высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Специальности СПО
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Пятигорск, 2026

Методические указания для практических занятий по дисциплине МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Пояснительная записка

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства составлены в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Цели и задачи:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения ОП должен:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Владеть навыками:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;

- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

Практическое занятие №1

Тема: Делопроизводства и общие нормы оформления документов

1. Обработка документов.

Единое оформление документов — залог правильного ведения делопроизводства. Оно исключает путаницу, риск возникновения ошибок и упрощает работу с любой документацией. Это касается абсолютно любой компании, вне зависимости от ее масштаба, сферы деятельности и типа документов.

Ранее делопроизводители ориентировались на общепринятый стандарт ГОСТа Р 6.30–2003. Однако в 2018 году был введен новый ГОСТ Р 7.0.97–2016, где подробно расписано, как оформлять деловые и служебные документы.

Оформление любой документации в широком смысле сопряжено с соблюдением требований, прописанных в законодательных актах, а также нормативных документах, которые регламентируют процессы создания, копирования, согласования, подписания и перенаправления данных.

В более узком смысле порядок оформления подразумевает грамотное расположение реквизитов документа на всех материальных носителях — бумажных и электронных согласно действующим предписаниям.

Иными словами, оформляя реквизиты документации на основе нормативных требований, компания не только наводит порядок в делопроизводстве, но и гарантирует юридическую силу документа. Также на практике ускоряется обработка документа и его регистрация, обеспечивается правильная маршрутизация, возможность связаться с самим исполнителем для решения технических моментов в процессе работы и пр.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.

Практическое занятие №2

Тема: Делопроизводства и общие нормы оформления документов

2. Регистрация документов

Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Регистрация в гостинице обязательна, происходит перед заселением и не занимает много времени. Пренебрежение регистрацией гостей администрацией гостиницы влечет наложение штрафов на сумму до 750 000 рублей по статьям 19.7, 18.9, 19.15.1 и 19.15.2 КоАП РФ. Для самих гостей отсутствие регистрации грозит привлечением к административной ответственности в форме штрафа до 5 000 рублей.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Для чего необходимо регистрировать гостя в отеле?
2. Охарактеризуйте процесс регистрации документов?

Практическое занятие №3

Тема: Делопроизводства и общие нормы оформления документов

3. Контроль исполнения документов.

Любая компания в своей деятельности сталкивается с большим количеством документов, как входящих, так и внутренних. Все они требуют реакции. Задача по ответу или выполнению содержащихся в документе требований поручается сотрудникам организации. Этот процесс носит название исполнения документа, являясь фактически выполнением поручения. Неотъемлемой его частью становится контроль исполнения документов, необходимый для структурирования деятельности организации.

Для чего нужен контроль

Настраивание бизнес-процессов предполагает постоянное информирование руководителя о ходе выполнения задач, возложенных на сотрудника или подразделение. Регулярное сравнение получаемых результатов с ожидаемыми становится важным элементом настраивания механизма управления. Контроль исполнения документов предполагает совмещение двух его типов – формализованного и функционального.

Формализованный контроль исполнения документов предполагает, что ответственное подразделение или сотрудник напоминает о необходимости выполнения поручения в срок и по итогам ставит галочку о своевременном исполнении в журнале учета.

Функциональный контроль исполнения обращает внимание на качество результатов выполнения задачи. Для сравнения: при ответе на претензию служба документационного обеспечения управления (ДООУ) проверит направление ответа в

установленный законом срок – 30 дней – и снимет задачу с контроля, руководитель проверит суть ответа, был ли это отказ рассмотреть претензию или ее признание.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое формализованный контроль?
2. Что такое функциональный контроль?
3. Объясните разницу между формализованным и функциональным контролем

Практическое занятие №4

Тема: Делопроизводства и общие нормы оформления документов

4. Организация хранения документов.

Когда гость бронирует номер по телефону, от стойки или на сайте отеля, он оставляет свои персональные данные: фамилию, имя, год рождения, номер телефона, паспорта и т. д. По закону «О защите персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 года эта информация относится к персональным данным и требует специального обращения.

Защита персональных данных в гостинице — обязанность отельера, за соблюдением которой строго следит Роскомнадзор. Если не соблюдать закон, можно получить крупные штрафы и понести огромные репутационные убытки. Сейчас явно прослеживается тенденция к увеличению таких штрафов — например, недавно выросли штрафы за обработку персональных данных (ПД) без согласия.

В любой компании хранение уставов, приказов, счетов и прочих бумаг состоит из двух основных частей – непосредственно из методов хранения и надлежащего обеспечения сохранности документов.

Сотрудником, отвечающим за хранение, выступает либо руководитель предприятия, либо иное уполномоченное лицо – это может быть главный бухгалтер или архивариус. Приказом руководителя они наделяются соответствующими полномочиями.

Правила хранения документов в организации подразумевают разделение всех документов на 2 основные группы – на текущие и архивные. В зависимости от вида к ним будут применены разные правила.

К текущим документам относится все, что требуется для оптимальной работы предприятия на данный момент. Это могут быть также документы, имеющие временный срок хранения. К архивным документам относятся те, по которым делопроизводство уже закончено.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте правила хранения документов?
2. Объясните почему гость должен подписывать согласие на обработку персональных данных?

Практическое занятие № 5

Тема: Основные виды управленческих документов

5. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)

Организационные документы — это комплекс документации, регламентирующей все аспекты деятельности любой компании: порядок ее

создания и правила работы, административную структуру, права и обязанности сотрудников, организацию труда. Как составить и оформить организационно-правовой документ расскажем в статье.

Основные организационно-правовые документы — это: устав; положение об организации; положения о ее структурных подразделениях; положения о совещательных, а также коллегиальных органах учреждения; регламенты работы совещательных, коллегиальных органов; регламенты работы управленческого аппарата. То, какие документы относятся к организационно-правовым в конкретной компании, как правило, не зависит ни от сферы её деятельности и вида собственности, ни от численности. Состав организационно-правовых документов, которыми компания руководствуется в своей деятельности, приблизительно одинаков и может быть только дополнен с учетом отраслевой и организационной специфики.

Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:

- Текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
- Не допускается возможность неоднозначного толкования;
- Тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
- Допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
- Текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
- В основе проекта должны лежать факты и конкретные реальные предложения;
- Проект не должен дублировать другие организационно-правовые документы деятельности предприятия и противоречить им;
- Оформление должно соответствовать действующим государственным стандартам и законодательным нормам.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое устав, положение, учредительный договор?
2. Как сформировать штатное расписание ?

Практическое занятие № 6

Тема: Основные виды управленческих документов

6. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)

Приказ — правовой акт, который издает руководитель компании или ее структурного подразделения, чтобы решить основные и оперативные задачи.

Распоряжение — правовой акт, который издает руководитель или его заместитель, чтобы решить оперативные вопросы. У распоряжения обычно ограниченный срок действия, и оно касается узкого круга работников или вообще кого-то одного из них.

Главное отличие этих документов в том, что приказ всегда издает руководитель компании или его заместитель, а распоряжение — руководитель компании, заместитель и другие уполномоченные лица, например начальники отделов.

Виды приказов и распоряжений

В делопроизводстве есть три вида приказов и распоряжений.

По основной деятельности. Цель — решить основные задачи, которые стоят перед компанией. Например, ввести штатное расписание или создать новое подразделение.

По административно-хозяйственным вопросам. Относятся к деятельности, которая связана с транспортным обслуживанием, эксплуатацией и оснащением зданий. Например, приказ или распоряжение о покупке оборудования.

По личному составу. Касаются вопросов взаимодействия сотрудников с компанией. Например, чтобы уволить сотрудника, нужно издать соответствующий приказ или распоряжение.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое приказ?
2. Что такое распоряжение?
3. Охарактеризуйте отличия

Практическое занятие № 7

Тема: Организация работы с документами

7. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.

Организация работы с документами - это обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение).

Степень совершенства технологической системы работы с документами определяется оперативностью перемещения и исполнения документов и эффективностью обеспечения руководства предприятия документированной информацией.

Электронное деловое письмо — это форма коммуникации между участниками бизнес-процессов. В ходе диалога решают множество вопросов: организационных, юридических, коммерческих, технических. Электронные письма также нужны для партнерских переговоров.

Цель делового письма — передать информацию, инструкцию, приказ, сообщение с вложениями к электронному письму. Адресатом может быть представитель другой организации, сотрудник, руководитель.

Деловые письма отличаются лаконичностью и ясностью изложения. В зависимости от темы сообщения в них используют юридическую, экономическую, маркетинговую и другую специальную терминологию. Формулировки должны быть четкими, чтобы получатель мог быстро прочитать и понять письмо. Стил изложения — нейтральный и объективный.

Деловые письма требуют субординации. Не используйте эпитеты, сложные синтаксические конструкции и сленг. Исключены панибратство, юмор, грубость, сарказм и сообщения не по работе. Адресат может вас неправильно понять.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое деловое письмо?
2. Охарактеризуйте правила написания делового письма
3. В чем отличие делового письма от других?

Практическое занятие № 8

Тема: Организация работы с документами

8. Составление приказов, личных дел, списка работников.

Чтобы упорядочить информацию о сотрудниках компании и быстро найти нужные сведения, специалисты кадровой службы ведут личные дела на каждого работника. Но не все кадровики придают большое значение их оформлению и содержанию, что может повлечь за собой вопросы при проверке и даже штрафы. О том, как вести дела сотрудников правильно, какие документы в них должны быть, сколько хранить документацию, обо всем об этом расскажем в статье.

Существует несколько правил, как составлять персональные дела, чтобы с ними было удобно работать и хранить их:

- Документы собирают в папку отдельно на каждого сотрудника. Можно сразу завести картонную, именно в ней дела принимают в архиве.

- Не стоит формировать папку толще 4 см или 250 листов (п. 4.20 правил хранения документов, утв. приказом Минкультуры от 31.03.2015 № 526). Если бумаг больше, создают еще один том.

- Постоянные документы не стоит мешать с временными.

- В персональном деле могут быть оригиналы и копии деловых бумаг. Специально заверять их не нужно. Также не нужно хранить несколько копий одного и того же документа.

- Если у документа есть приложение, хранить их следует вместе.

- Все бумаги или файлы в деле должны подшиваться в хронологическом порядке.

Какие документы включаются в состав личного дела работника

Что должно быть в личном деле сотрудника, закон не регламентирует, компании сами это определяют. Виды документов, из которых будет состоять папка, нужно закрепить в ЛНА организации.

На практике бумаги в личном деле делят на три раздела:

- Документация при трудоустройстве. Сюда входит то, что предоставляет человек: паспорт, ИНН и СНИЛС, также документы воинского учета, дипломы и рекомендации с прошлой работы. И бланки, которые составляет работник кадровой службы: анкета и заявление о приеме, приказ, договор.

- Текущие бумаги, которые добавляются в процессе работы. Это дополнительные соглашения, сведения о повышении квалификации, о поощрениях или дисциплинарных взысканиях, о медосмотрах, приказы о переводе, докладные, объяснительные.

- Документы при увольнении. Сюда входят заявление, приказ, свидетельство о смерти сотрудника.

Если компания продолжает вести карточки Т2 после 2021 года, то в личное дело их включать не нужно, они хранятся отдельно.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Что такое личное дело сотрудника?
2. Какая документация должна быть в личном деле?
3. Что такое приказ, охарактеризуйте правила составления?

Практическое занятие № 9

Тема: Организация работы с документами

9. Употребление прописных и строчных букв.

У прописной буквы 2 роли:

1. Служит для выделения определенных отрезков текста. Она ставится в начале текста и после знаков препинания, заканчивающих предложение (после точки, многоточия, вопросительного или восклицательного знаков). Это правило обычно затруднений не вызывает. Хотя возможна и строчная (маленькая) буква после знаков «!» или «?», но в деловой речи это практически не случается.

2. Позволяет отличить имена собственные от имен нарицательных. И это правило очень востребовано в деловой речи.

Имена собственные делятся на 2 группы:

Первая – собственные в узком смысле (они принадлежат кому-то или чему-то). Сюда относятся: имена и прозвища людей, клички животных, географические и астрономические названия.

Вторая группа – наименования. Это названия органов власти, других учреждений и иных организаций, объединений, исторических эпох, массовых мероприятий, газет, журналов, книг, наград, промышленных изделий и еще многого.

Написание имен собственных регламентируется правилами русского языка. И хотя среди них немало трудных, все же запомнить их, чтобы руководствоваться вполне по силам грамотному человеку. Общее правило гласит: в именах собственных (в узком смысле) все слова пишутся с прописной буквы. Например: Николай Васильевич Гоголь (имя, отчество и фамилия человека), Дед Мороз (имя сказочного персонажа), Каштанка (прозвище животного), Сириус (имя звезды), Большая Медведица (астрономическое название), Камчатка (географическое название), Кривой Рог (название города).

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте употребление прописных и строчных букв на примере оформления делового письма
2. Охарактеризуйте правильность написания географических названий
3. Поясните правильность написания иностранных имен в служебной документации

Практическое занятие № 10

Тема: Организация работы с документами

10. Оформление дат и чисел в документах.

ГОСТ Р 7.0.97-2016 описывает правила оформления даты документа предельно лаконично.

Датой документа является дата: его подписания (распорядительные документы, письма) или события, зафиксированного в документе (протокол, акт); для утверждаемого документа (план, инструкция, положение, отчет) – дата утверждения¹. Для ряда официальных документов существует также дата их опубликования и дата вступления в силу. Кроме того, дата как элемент присутствует в составе разных реквизитов документа.

В настоящее время действует несколько документов, в которых регламентированы способы проставления даты. Обратите внимание, что применение ранее действующего ГОСТ ИСО 8601-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Представление дат и времени.

Общие требования» на территории Российской Федерации прекращено с 01.01.2022 без замены на новый аналогичный документ (приказ Росстандарта от 27.12.2021 № 1857-ст).

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» 5.10. Дата документа соответствует дате подписания (утверждения) документа или дате события, зафиксированного в документе. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дата документа записывается в последовательности – день месяца, месяц, год – одним из двух способов:

- арабскими цифрами, разделенными точкой: 05.06.2016;
- словесно-цифровым способом, например: 5 июня 2016 г.

При цифровом способе оформления даты ее элементы приводятся одной строкой арабскими цифрами, отделенными точками:

- 2 цифры для обозначения числа;
- 2 цифры – для месяца;
- 4 цифры – для года, после которого не ставится сокращение «г.»

Пример: 01.09.2022 или 21.02.2022.

Если же дата оформляется словесно-цифровым способом, то ГОСТ Р 7.0.97-2016 предписывает: после 4 цифр года ставить сокращение «г.»; если дата состоит из 1 цифры, то 0 перед ней не ставить.

Пример: 1 сентября 2022 г. Обратите внимание, что между цифрами года и сокращениями «г.» или «гг.» должен быть пробел: 2022 г., 2020–2022 гг. Дата документа оформляется без кавычек.

Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:

1. Охарактеризуйте правильность оформления дат и чисел в документе?
2. В какой последовательности записывается дата документа?

Основная литература:

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>