Государственное профессиональное образовательное учреждение

Кемеровский техникум индустрии питания и сферы услуг

**ПРАКТИКУМ**

**МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства**

**специальность: 43.02.10 Туризм**

**Практическая работа №1**

**Основные требования к оформлению управленческих документов**

**Цель:** изучение и практическое использование правил оформления и расположения реквизитов управленческих документов

**Краткое теоретическое обоснование**

Унификация документов заключается в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций. Стандартизация документов – форма юридического закрепления проведённой унификации и уровня её обязательности.

Все документы по отраженным в них видам деятельности делятся на 2 большие группы:

- документы по общим и административным вопросам (общего руководства предприятия) – составляются работниками всех подразделений предприятия;

- документы по функциям управления – составляются работниками отделов (финансовых органов, бухгалтерии, отделов планирования и т.п.).

По наименованию документы делятся на: служебные письма, приказы, протоколы, акты, докладные записки, договоры и т.д.

По месту составления: внутренние (составляются работниками данного предприятия) и внешние (поступающие из других организаций).

По содержанию: простые (посвященные одному вопросу) и сложные (посвященные нескольким вопросам).

По форме: индивидуальные (когда содержание каждого документа имеет свои особенности, например, докладные записки); трафаретные (когда часть документа отпечатана, а часть заполняется при составлении); типовые (созданные для группы однородных предприятий).

По срокам исполнения: срочные и несрочные.

По происхождению: служебные и личные (именные).

По виду оформления: подлинные, копии, выписки, дубликаты.

Документ состоит из отдельных элементов – реквизитов, которые характеризуют его форму. Согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» документ состоит из 30 реквизитов. Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца, набор реквизитов и правила их расположения.

**Порядок выполнения работы**

1. Используя ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», ответить на вопросы:

- какие размеры шрифтов можно использовать при оформлении документа, составлении таблицы;

- абзацный отступ;

- как печатаются заголовки разделов и подразделов;

- межстрочный интервал;

- интервал между буквами;

- интервал между словами;

- выравнивание текста документа;

- поля документа.

2. Выписать в тетрадь реквизиты документа (30 шт.), используя ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

3. Изучить и зафиксировать в тетрадь расположение реквизитов и границы зон на формате A4 углового бланка; расположение реквизитов и границы зон на формате A4 продольного бланка, используя ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (приложения).

**ЗАДАНИЕ**

Требуется выбрать наименование организации (придумать самостоятельно) и подобрать эмблему организации используя интернет (или разработать самостоятельно). Используя дополнительную информацию о реквизитах предприятия необходимо спроектировать требуемые бланки по требованиям приложения Б ГОСТ Р 7.0.97-2016, оформить их в программе MS Word/

**Реквизиты предприятия**

Наименование организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: 423250, Республика Татарстан, г. Лениногорск, ул. Чайковского, д. 78

Тел./факс (85595) 4-14-14

E-mail: [41414@mail.ru](mailto:41414@mail.ru)

<http://www.org.tur.ru>

ОКПО 02842708 ОГРН 1027700380795

ИНН/КПП 7708033140/771001001

**Задание 1.**

Спроектировать общий бланк организации с продольным расположением реквизитов (используя эмблему организации)

**Задание 2.**

Спроектировать общий бланк организации с угловым расположением реквизитов (без эмблемы организации)

**Задание 3**

Спроектировать бланк письма с угловым расположением реквизитов (используя эмблему организации)

**Задание 4**

Спроектировать бланк письма с продольным расположением реквизитов (без эмблемы организации)

**Задание 5**

Спроектировать бланк приказа с продольным расположением реквизитов (без эмблемы организации)

**Задание 6**

Спроектировать бланк распоряжения с угловым расположением реквизитов (без эмблемы организации).

**Практическая работа №2**

**Составление деловых писем. Отправка документов по электронной почте**

**Цель занятия:** изучение и практическое использование правил оформления делового письма

**Краткое теоретическое обоснование**

Официальные письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке. Бланк официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами.

Для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов:

1) Государственный герб РФ;

2) код организации по ОКПО, если он есть внутрироссийской переписки);

3) наименование организации (полное или сокращенное);

4) справочные данные об организации;

5) дата документа;

6) регистрационный номер документа;

7) ссылка на регистрационный номер и дату входящего документа (при письмах-ответах);

8) адресат;

9) заголовок: к тексту;

10) текст;

11) подпись;

12) фамилия (или фамилия, имя и отчество) и телефон исполнителя.

Могут быть указаны инициалы машинистки и количество экземпляров, но они не входят в состав обязательных реквизитов. Можно включать реквизит «идентификатор электронной копии» (при необходимости).

По содержанию и назначению письма могут быть: инструкционные, гарантийные, информационные, коммерческие, рекламационные, письма-запросы, письма-извещения, письма-приглашения, письма-ответы и др.

**Порядок выполнения практической работы:**

1 Изучить состав реквизитов официального письма.

2 Ознакомиться с оформлением официального письма (приложение А), а также используя ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

3. Оформить на листе А4 деловое письмо в соответствии со своим заданием (табл. 1) в программе MS Word (данные организации взять из Практической работы №1, недостающие данные написать произвольно).

4. Отправить готовый документ по электронной почте преподавателю:

- 1 подгруппа Карамановой Е.Ю. по адресу: karamanova@42tip.ru

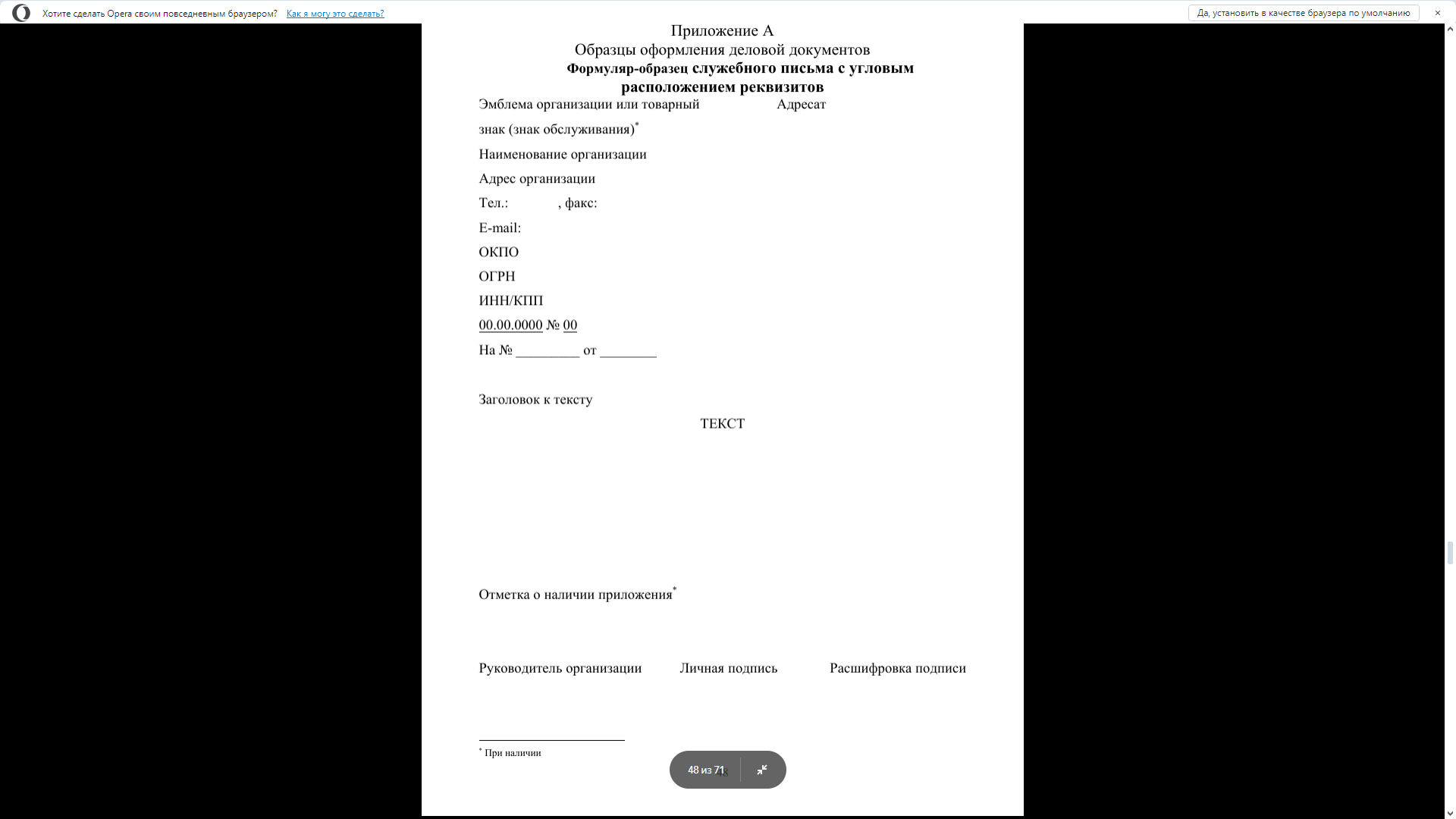
- 2 подгруппа Казаковой О.А. по адресу: koa@42tip.ru

Таблица 1 – Тема делового письма

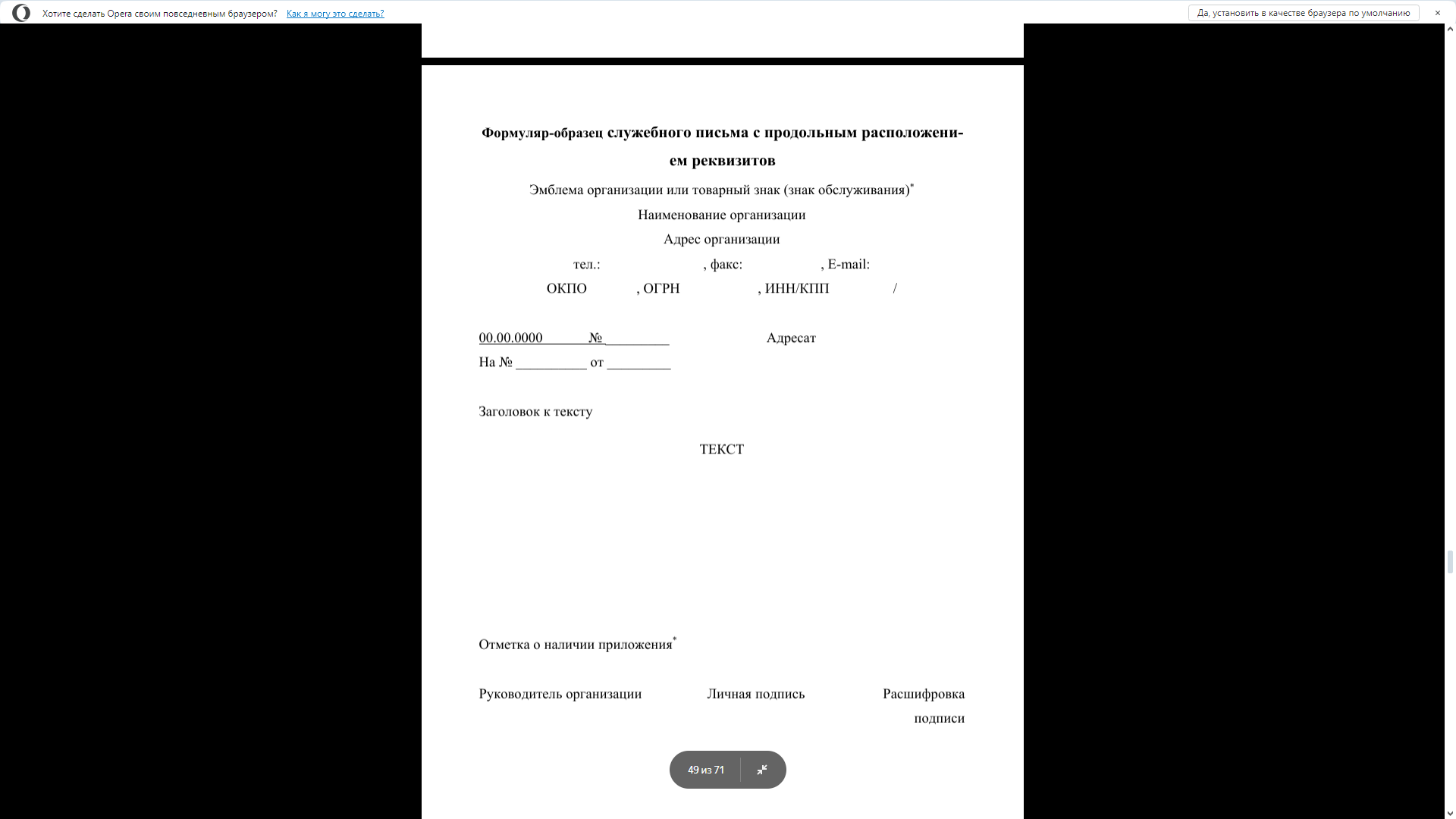
|  |  |
| --- | --- |
| **Фамилия студента** | **Задание** |
| **Деловое письмо углового образца** | |
| Ануфриев | Письмо-напоминание о продлении договора |
| Григорьева | Письмо-просьба о предоставлении информации по международной выставке |
| Ерокина | Письмо-отказ на предложение о строительстве курорта |
| Ерохина | Сопроводительное письмо на обеденные столы в ресторан «Астория» |
| Загородняя | Договорное письмо между строительной компанией «Стройсервис» и отелем «Класс» |
| Исакова | Информационное письмо о проведении презентации в кафе «Стиль» |
| Калашникова | Письмо-приглашение на благотворительный вечер в ресторан «Океан» |
| Каретникова | Письмо-подтверждение о продлении контракта с администратором гостиницы «Спорт» |
| Коголева | Письмо-напоминание об окончании договора об аренде кафе «Сказка» |
| Крапивина | Оферта о поставке медицинского оборудования в санаторий |
| Мельникова | Письмо-отказ на продление договора бара с поставщиком оборудования |
| **Деловое письмо продольного образца** | |
| Митьков | Рекламация на торговое оборудование в ресторане |
| Нагаева | Договорное письмо между поставщиком мебели и мотелем «Отдых» |
| Персикова | Информационное письмо о проведении международной конференции по организации турбизнеса в России |
| Решетняк | Оферта между туроператором и турагентом |
| Сидоренко | Письмо-подтверждение о продлении контракта гостиницы «Заря» со строительной фирмой |
| Степанов | Письмо-приглашение на симпозиум по вопросу подготовки кадров предприятий общепита |
| Захаренкова | Информационное письмо об открытии турфирмы «Одиссей» |
| Филатов | Сопроводительное письмо на проект санатория «Дубрава» |
| Хмелевская | Письмо-напоминание об уплате долга по услугам водоснабжения кафе «Буратино» |
| Чугорина | Письмо-отказ на продление договора с фирмой, обслуживающей банкеты |
| Ефаева | Письмо ответ на просьбу о предоставлении прайс-листа пищевого оборудования фирмы «Гермес» |
|  | Рекламация на качество поставленных продуктов в ресторане «Бристоль» |
|  | Письмо-подтверждение о продлении договора между кафе «Ильинка» и «Орёлэнерго» |
|  | Письмо-просьба о принятии студентов на летнюю практику на базу отдыха «Лето» |

**Приложение А**

**Образцы оформления деловых документов**



**Продолжение приложения А**



**Практическая работа №3**

**Оформление организационных документов**

**Цель занятия**: изучение и практическое использование правил оформления организационных документов.

**Краткое теоретическое обоснование**

К организационным документам относят уставы, положения, инструкции.

**Устав** — это свод правил, регистрирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определённой сфере государственной или хозяйственной деятельности.

Общие уставы утверждаются высшими органами государственной власти и управления, а уставы общественных организаций принимаются и утверждаются их съездами. Уставы государственных предприятий и учреждений утверждаются их вышестоящими органами (министерствами, ведомствами). Уставы муниципальных предприятий утверждаются районными (городскими) администрациями, частных — соответствующими владельцами, коллективами и регистрируются в областных, краевых, городских и районных администрациях.

**Положение** — это нормативный акт, устанавливающий порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы системы государственных органов (таковы общие положения о министерствах РФ), одного органа (например, Положение о государственной автомобильной инспекции, Положение об общем отделе администрации области и т.д.) либо структурного подразделения (комиссии, группы). В отдельную группу следует выделить положения, регулирующие совокупность организационных, трудовых и других отношений по конкретному вопросу (например, Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на учреждениях; наиболее многочисленны разновидности положений о проведении конкурсов, смотров и т.д.).

**Инструкция** — это правовой акт, издаваемый органом государственного управления (или утверждаемый его руководителем) в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан. Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов (например, приказов).

Инструкция оформляется на общем бланке. Она утверждается специальным распорядительным актом или непосредственно руководителем. На инструкции может быть сделана пометка о том, что она является приложением к распорядительному документу. При утверждении инструкции распорядительным документом (приказом, распоряжением и т.д.) в нем устанавливается срок введения инструкции, перечисляются необходимые организационные мероприятия, указываются ответственные исполнители. Если в тексте распорядительного документа не указан срок введения инструкции, таковым считается день подписания и регистрации документа.

**Порядок выполнения практической работы:**

1 Изучение правил оформления организационных документов (смотри учебник М.И. Басаков «Делопроизводство»; ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»).

2 Ознакомление с оформлением организационных документов (приложение А).

3 Защита практической работы: для защиты практической работы студент - представляет оформленные на листе А4 штатное расписание и должностную инструкцию; - отвечает на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы**

1 Что такое устав предприятия?

2 Из каких частей состоит текст устава?

3 Для чего предназначены положения?

4 Назовите виды положений.

5 Что такое инструкция?

6 Каковы требования к тексту инструкции.

7. Какие разделы входят в должностную инструкцию.

7 Кем утверждаются уставы?

**ЗАДАНИЯ**

**Задание 1**

Разработать штатное расписание на 2024 г. на основании формы ОКУД 0301017 (дается в эл. виде) и данных о должностном и численном составе ООО «СВ ТУР».

В структуре ООО «СВ ТУР» включены отделы: 01 Администрация, 02 Менеджмент, 03 Бухгалтерия, 04 Технический персонал

В состав Администрации входят:

- директор с окладом 90000 руб. надбавка за специфику работы 5%, за ненормированный рабочий день 10%.

- заместитель директора с окладом 50000 руб. с надбавкой за ненормированный рабочий день – 10%.

В состав отдела менеджмент входят:

- главный менеджер с окладом 40000 руб. надбавка за специфику работы 5%;

- менеджер по организации поездок и экскурсий с окладом 40000 руб.;

- менеджер по организации международного туризма с окладом 45000 руб.;

- менеджер ответственный за реализацию теплоходных поездок с окладом 45000 руб.;

- секретарь с окладом 35000 руб. и надбавкой 5% за совмещение должности архивариуса.

Бухгалтерия включает следующих сотрудников:

- главный бухгалтер с окладом 50000 руб.;

В отделе технический персонал работают:

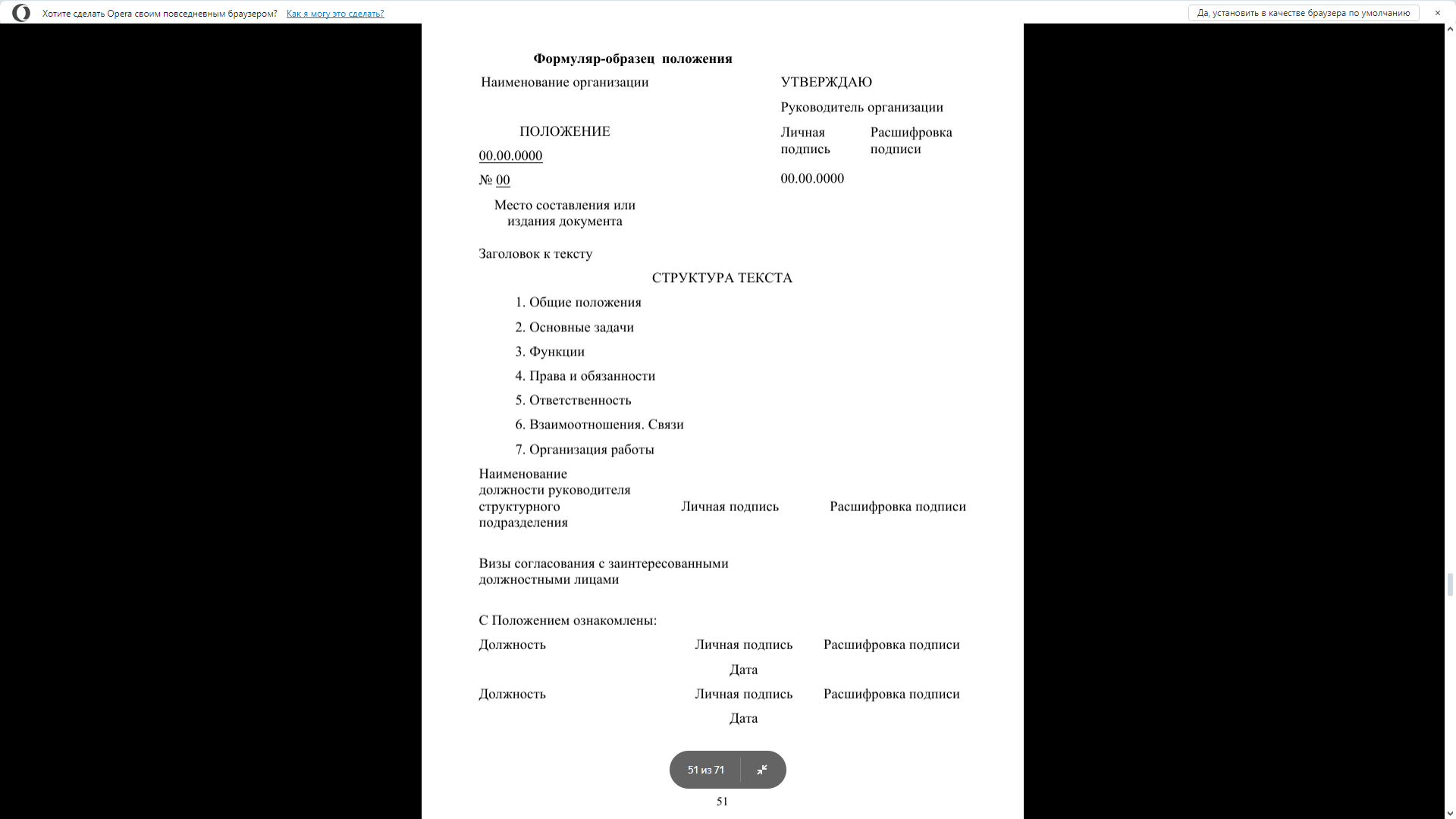
- технический и подсобный рабочий с окладом 25000 руб.;

- водитель с окладом 40000 руб. с надбавкой за ненормированный рабочий день – 10%.

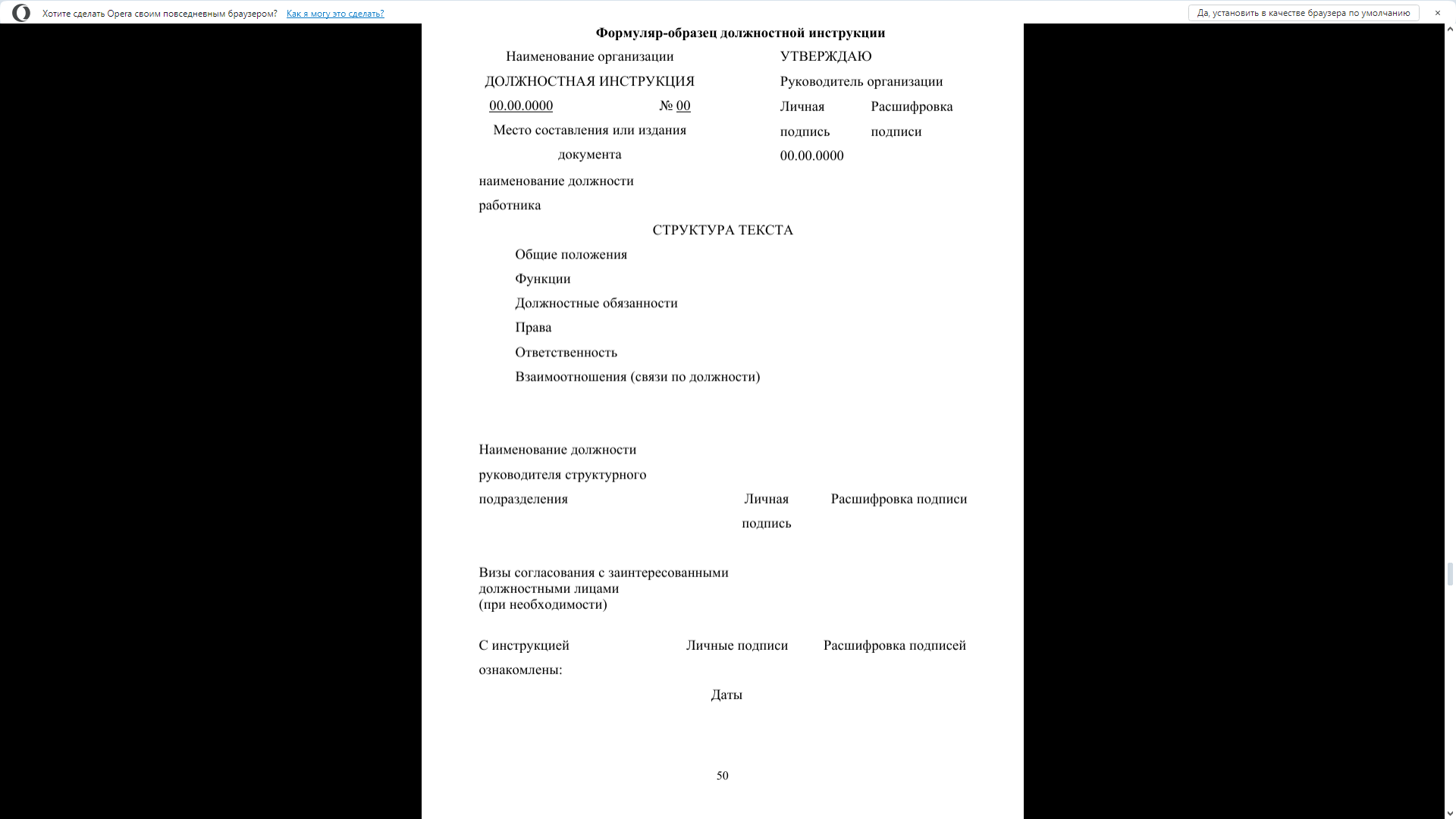
**Задание 2**

Разработать должностную инструкцию менеджера по туризму в ООО «СВ ТУР» директор Иванов И.И. (В работе использовать ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»; Приложение А; сеть Интернет).

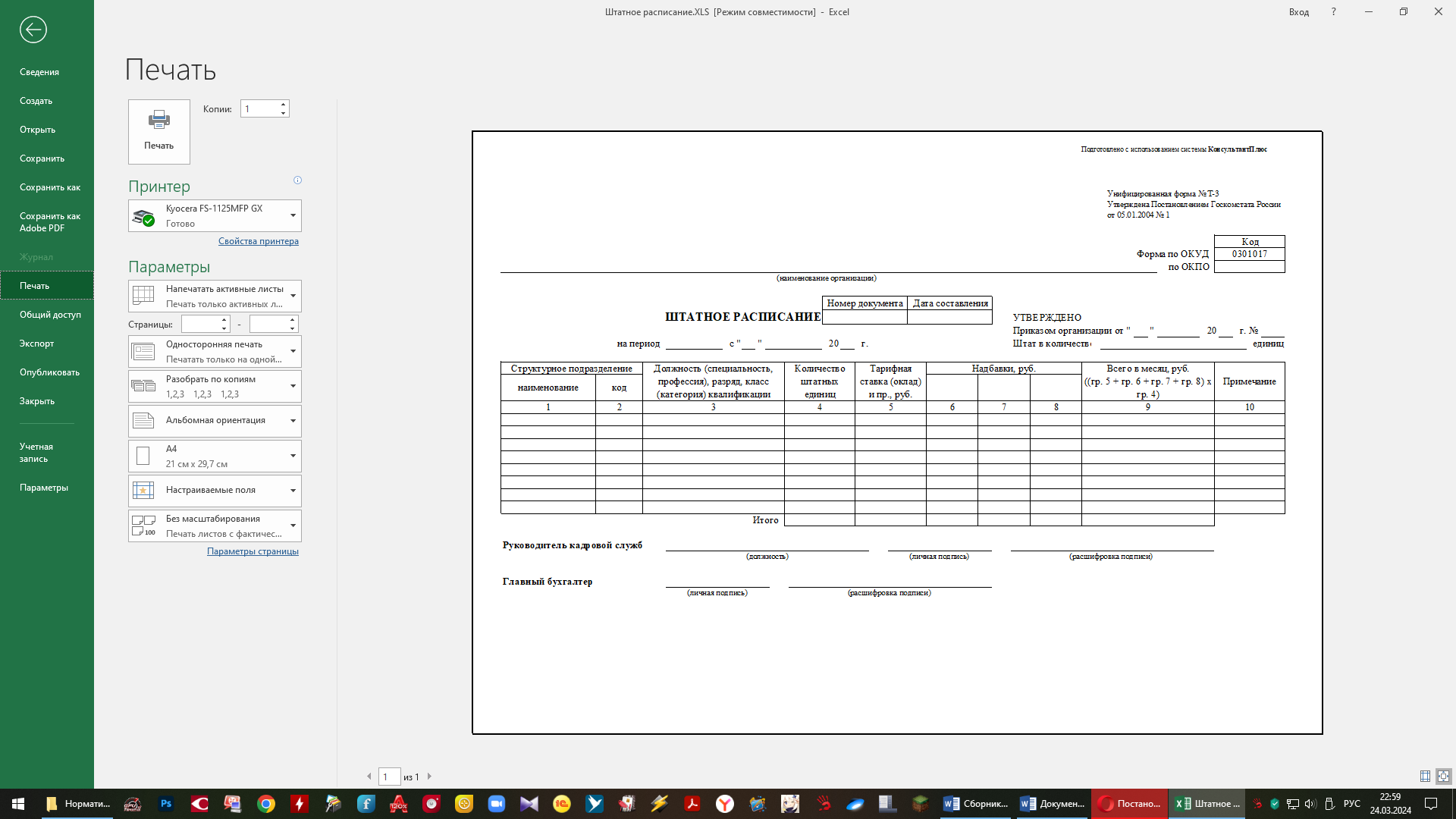
**Приложение А**



**Продолжение приложения А**



**Продолжение приложения А**



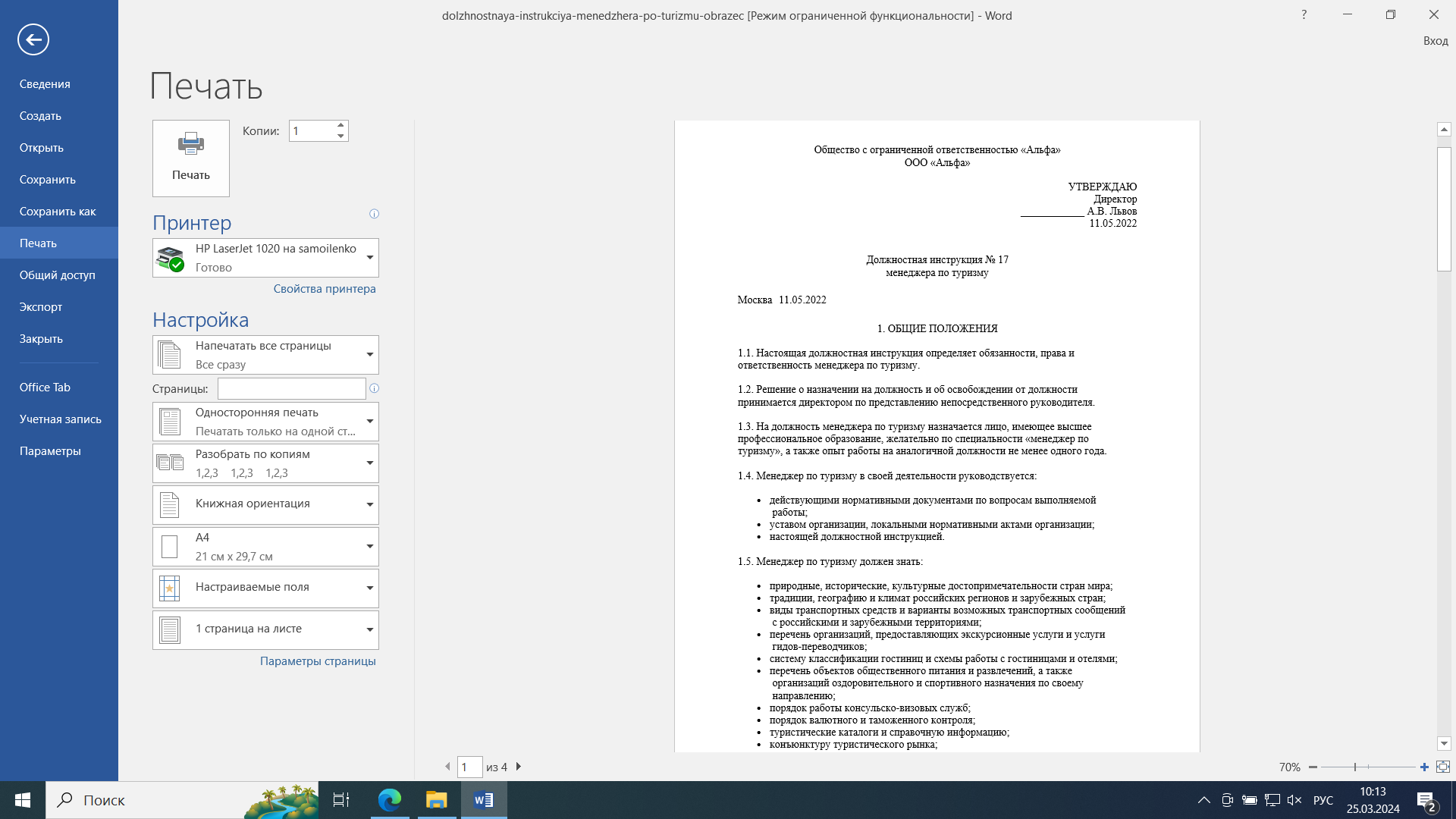
**Приложение Б**

**Пример готового штатного расписания**

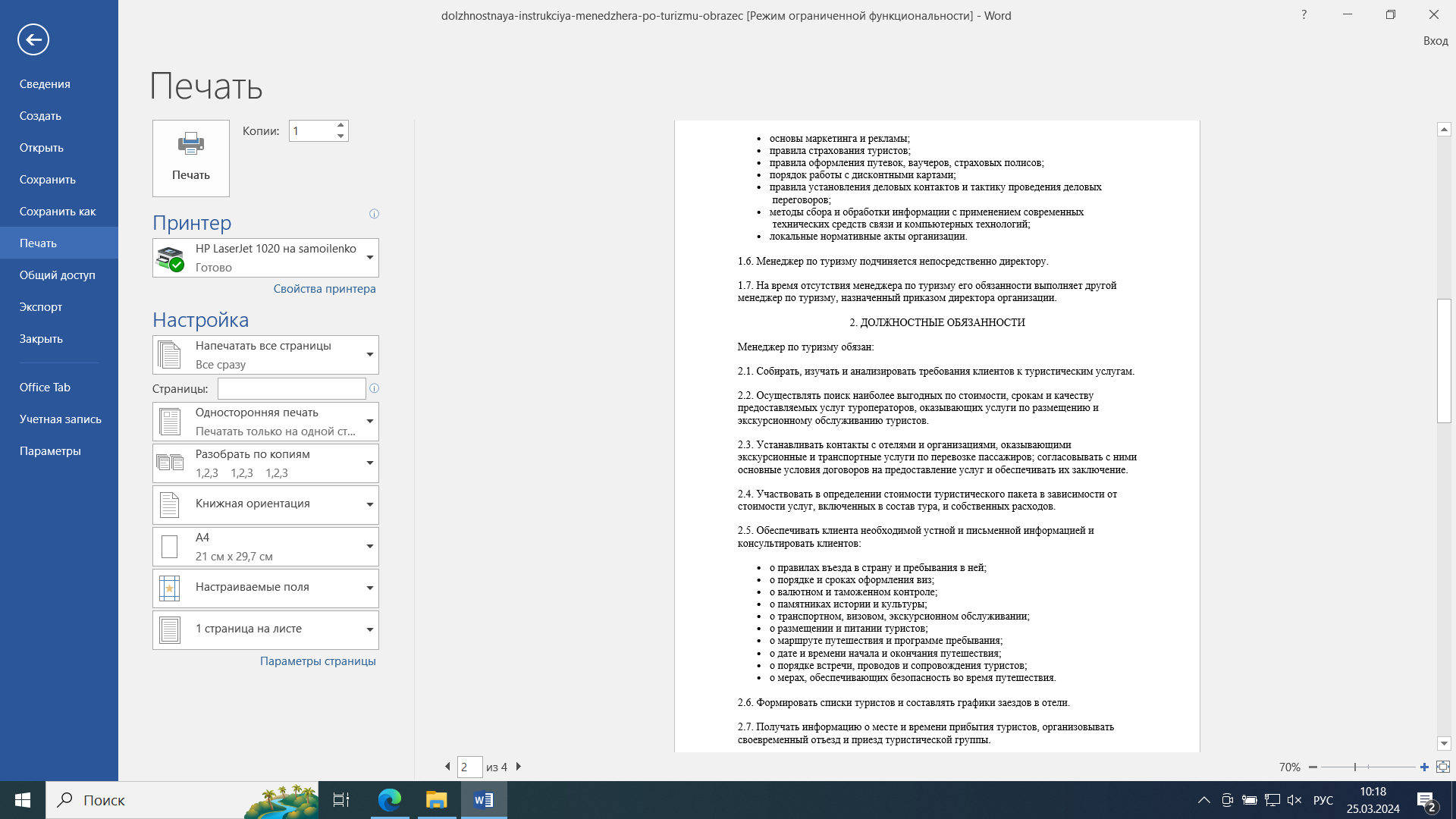
****

**Продолжение приложения Б**

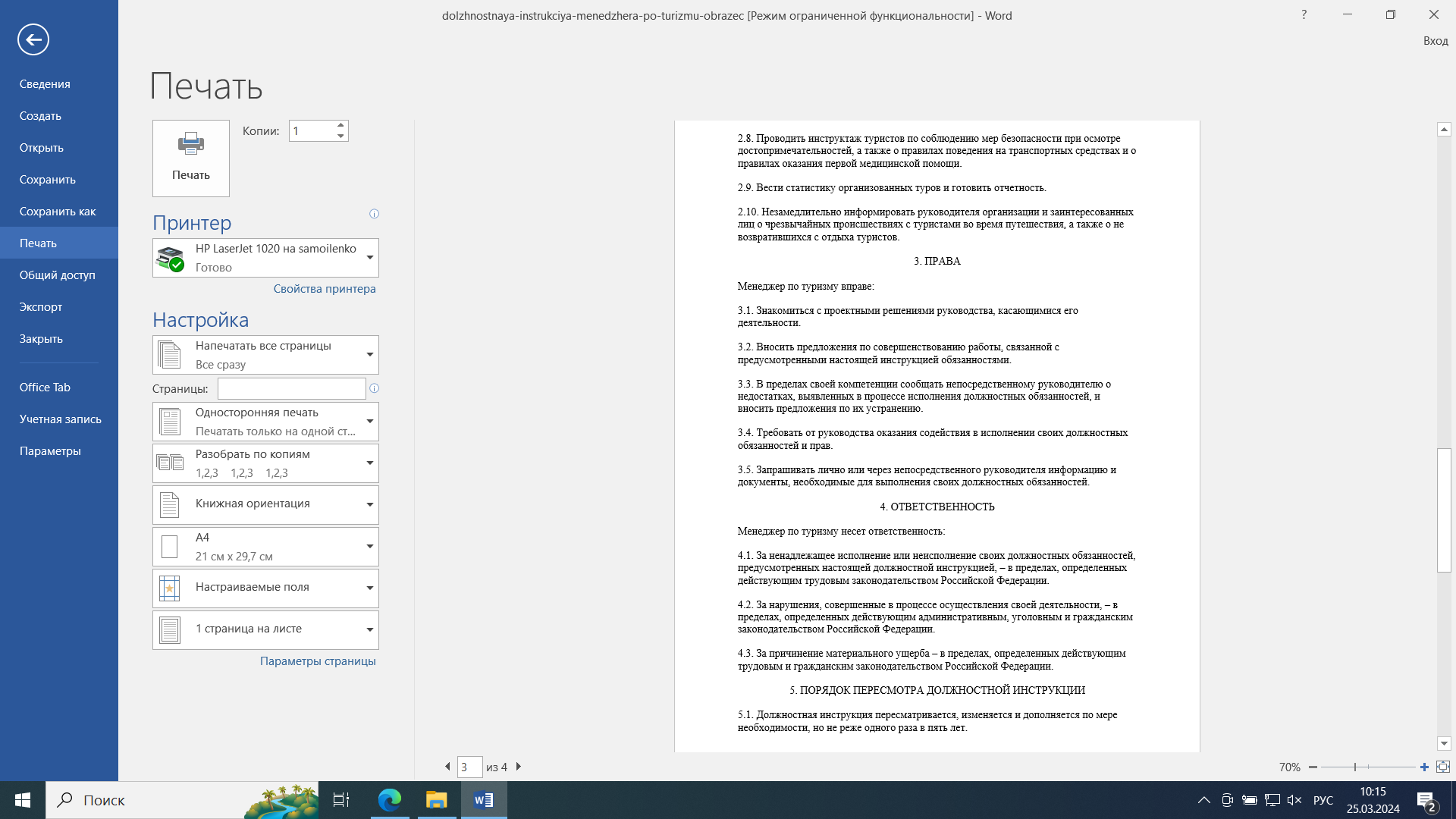
**Пример готовой должностной инструкции**



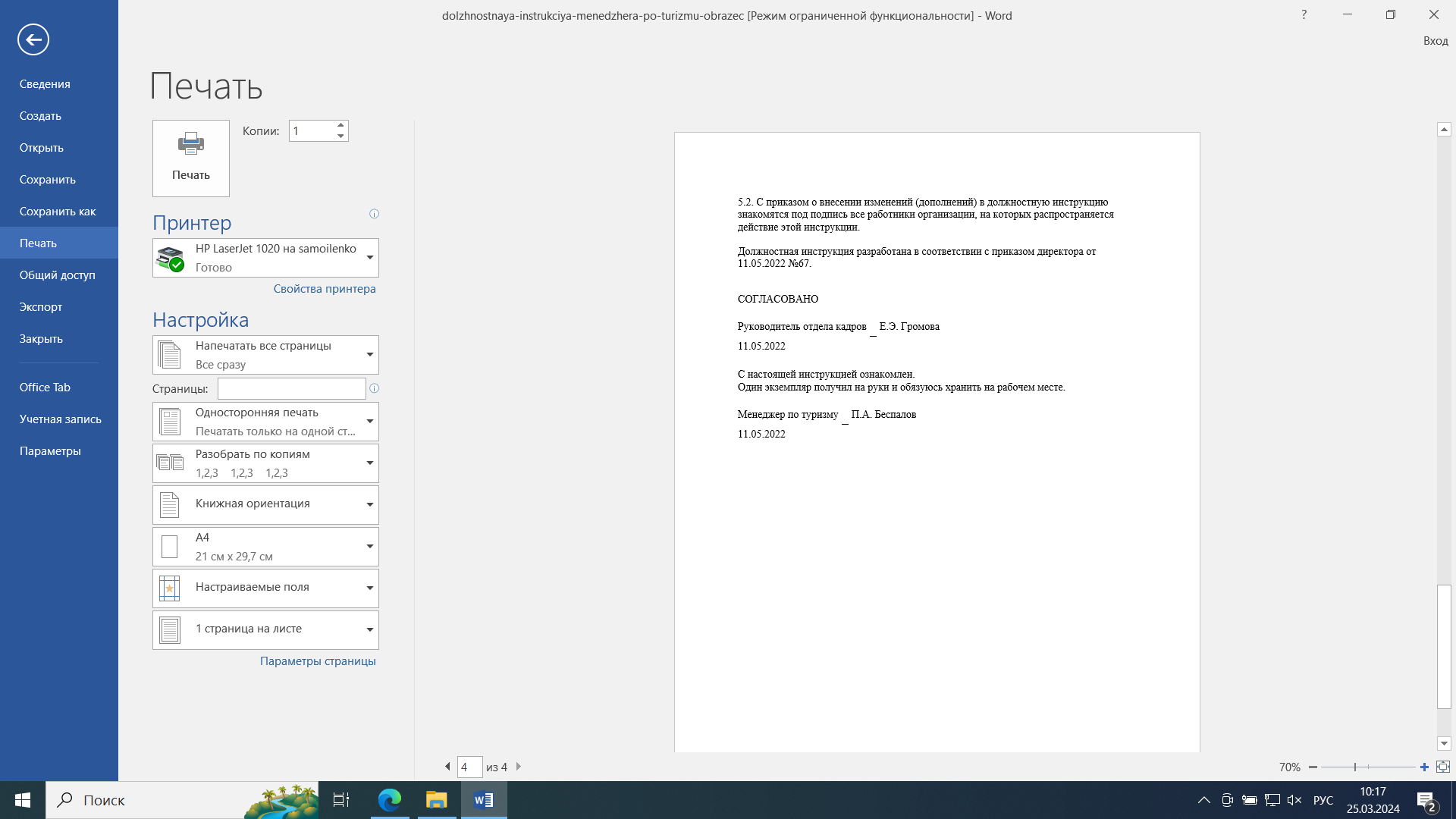
**Продолжение приложения Б**



**Продолжение приложения Б**



**Продолжение приложения Б**



**Практическая работа №4**

**Оформление распорядительных документов**

**Цель занятия:** изучение и практическое использование правил оформления распорядительных документов.

**Краткое теоретическое обоснование**

Независимо от организационно-правовой формы, характера и содержания деятельности организации, ее компетенции, структуры и других факторов руководство любой организации наделяется правом осуществлять исполнительно-распорядительную деятельность и, соответственно, издавать распорядительные документы. Основное назначение распорядительных документов - регулирование и координация деятельности, позволяющие органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности. От того, насколько эффективно регулируется деятельность учреждения, зависят результаты работы организации.

Распорядительные документы содержат решения, идущие сверху вниз по системе управления: от управляющего органа к управляемому, от руководителя организации к структурным подразделениям и работникам. Именно эти документы реализуют управляемость объектов по вертикали.

С точки зрения порядка разрешения вопросов (принятия решений) все распорядительные документы делятся на две группы: документы, издаваемые в условиях коллегиальности; документы, издаваемые в условиях единоличного принятия решений.

В условиях коллегиального принятия решений издаются постановления и решения.

В условиях единоличного принятия решений издаются приказы, распоряжения, указания.

***Постановление*** - правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами.

***Решение*** является правовым актом, принимаемым коллегиальным органом управления для текущих задач.

***Распоряжение*** *-* акт управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенной должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий обязательную силу для граждан и организаций, которым это распоряжение адресовано.

***Указание -*** распорядительный документ, издаваемый министерствами, ведомствами, организациями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов. Право подписи указаний делегируется руководителем своим заместителям или руководителям подразделений в пределах их компетенции. Подготовка и оформление указаний проводятся в соответствии с установленным порядком подготовки и оформления приказов.

Распорядительная часть указания начинается словами «Предлагаю» («Обязываю»). Указания нумеруются по порядку в пределах календарного года.

***Приказ*** *-* правовой акт, издаваемый руководителями министерств, ведомств, отделов, управлений, учреждений, объединений, организаций, предприятий, действующих на основе единоначалия. Приказ издается для решения основных оперативных задач, стоящих перед данным органом.

**Порядок выполнения практической работы:**

1. Изучение состава реквизитов распорядительного документа.

2. Ознакомление с оформлением распорядительных документов (приложение А).

3. Защита практической работы: для защиты практической работы студент

- отвечает письменно на 1 – 3 задание в тетради;

- представляет оформленные на листе А4 приказ и распоряжение

**ЗАДАНИЯ**

**Задание 1**

*Выберите верные утверждения*

**1.** Решение издается на основе коллегиального руководства

**2.** Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей

**3.** Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать

**4.** Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами

**5.** Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию

**6.** Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется

**7.** Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже

**8.** Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации

**9.** Постановления и решения имеют одну подпись

**10.** Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания

**Задание 2**

*Выберите правильный ответ.*

*К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. Выберите и отметьте ответ, который на ваш взгляд является правильным.*

**1.** Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия

**а)** решение

**б)** приказ

**в)** постановление

**2.** Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства

**а)** приказ

**б)** решение

**в)** распоряжение

**3.** Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа

**а)** из двух

**б)** из одной

**в)** из трех

**4.** Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают

**а)** в именительном падеже

**б)** в родительном падеже

**в)** в дательном падеже

**5.** В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит

**а)** гриф утверждения

**б)** заголовок к тексту

**в)** номер документа

**6.** Приказ по основной деятельности подписывает

**а)** руководитель

**б)** секретарь

**в)** исполнитель

**7.** Постановление подписывает

**а)** руководитель

**б)** секретарь

**в)** руководитель и секретарь коллегиального органа

**8.** Приказ по основной деятельности оформляют

**а)** на бланке письма

**б)** на бланке конкретного вида документа

**в)** на должностном бланке

**9.** Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании

**а)** ПРИКАЗВАЮ

**б)** приказываю

**в)** Приказываю

**10.** Распорядительная часть в распоряжении начинается словом

**а)** ПРЕДЛАГАЮ

**б)** РЕШАЕТ

**в)** ПОСТАНОВЛЯЕТ

**Задание 3**

**Вставьте пропущенные в тексте слова.**

**1.** Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ административных и организационных вопросов, а также вопросов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.

**2.** Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ власти, действующими на основе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил

**3.** Решение — это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ власти.

**4.** Распоряжение — это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.

**5.** Приказ — это правовой акт, издаваемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ организации, действующей на основе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**6.** Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**7.** В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_— в постановлении; \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ — в решении;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ — в распоряжении; \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ — в приказе.

**8.** Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**9.** Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ падеже.

**10.** Приказы и распоряжения подписывает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**11.** Постановления и решения имеют две подписи — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ коллегиального органа.

**12.** Распорядительные документы вступают в силу с момента их \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или доведения до сведения.

**Задание 4**

***Оформить приказ*** по основной деятельности в программе MS Word на основе предложенных образцов в приложении А, ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

В соответствии с Распоряжением Министра от 04.03.2024 № 115 «Об усилении противопожарной безопасности и усилении охраны в период праздничных дней» составить приказ № 245 от 06.03.2024 изданный директором ООО «СВ ТУР» г. Москвы М.Д. Галкиным.

В распорядительной части выделить 4 пункта:

1. Об организации уборки территории объединения

2. О проверке состояния электропроводки

3. О предоставлении в секретариат генерального директора списка сотрудников, пребывание которых необходимо на территории объединения в праздничные дни

4. Контроль за исполнением возлагается на заместителя директора П.Р. Жарова.

Каждый пункт рассмотреть по схеме «Кому?», «Что нужно сделать?», «До какого срока?».

Например, к п.1 Коменданту здания О.Н. Никитину организовать уборку территории до 07.03.2024.

Проставить визу заместителя директора

Поставить отметку об исполнителе. Исполнителем является Соловьева телефон 302-34-56

**Задание 5**

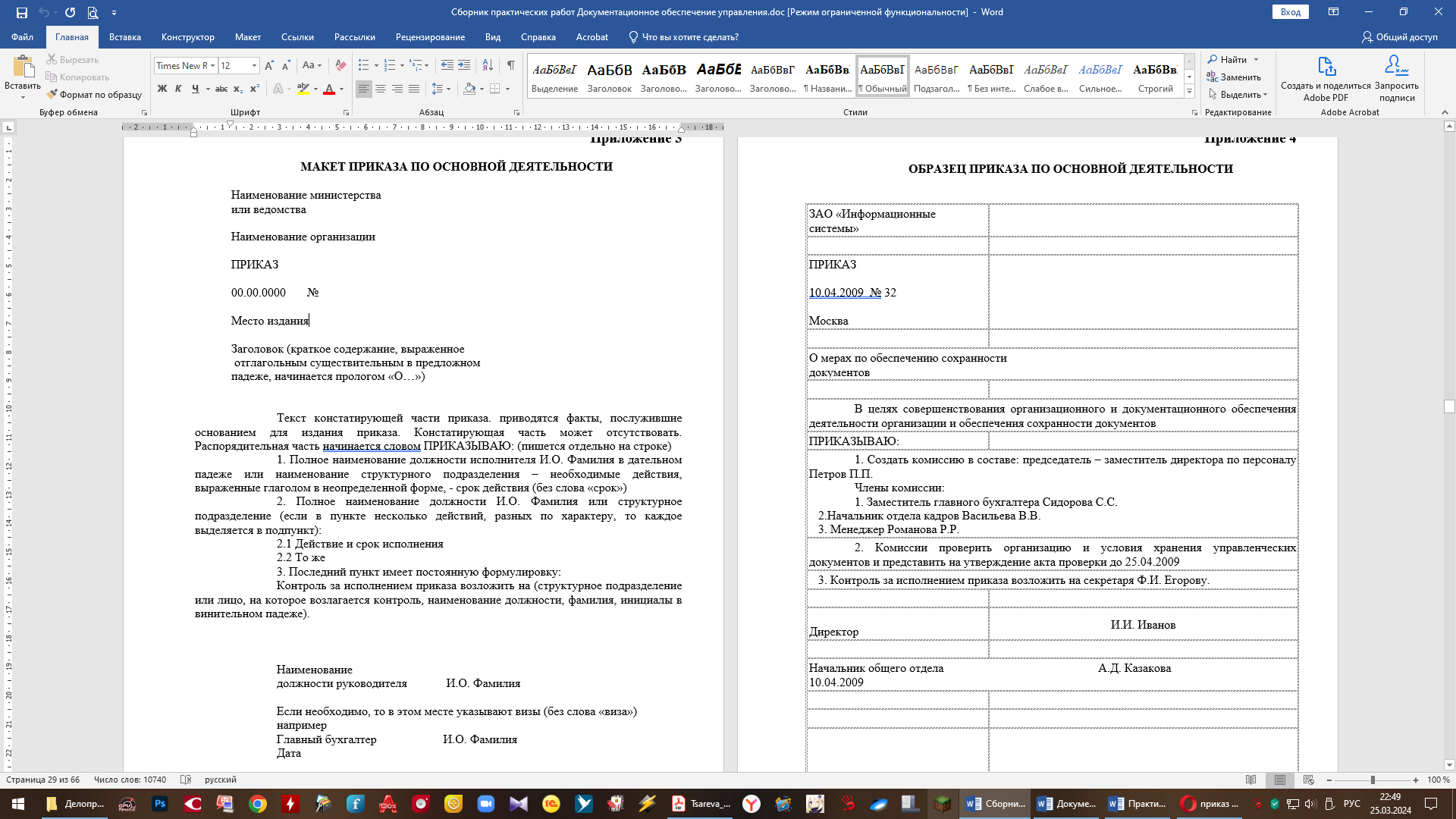
Используя приложение Б оформить ***распоряжение*** в текстовом редакторе Microsoft Word используя следующие данные:

Директор ООО «Мир путешествий» (зарегистрировано в г. Тамбов) Л.Б. Попов 26 марта текущего года издал распоряжение № 45 о проведении рекламных компаний для привлечения клиентов. Распоряжением предписывалось проведение рекламных компаний в торговых центрах города, за что ответственным был назначен главный менеджер Макарова Д.И. Срок выполнения всех работ – 15 апреля текущего года.

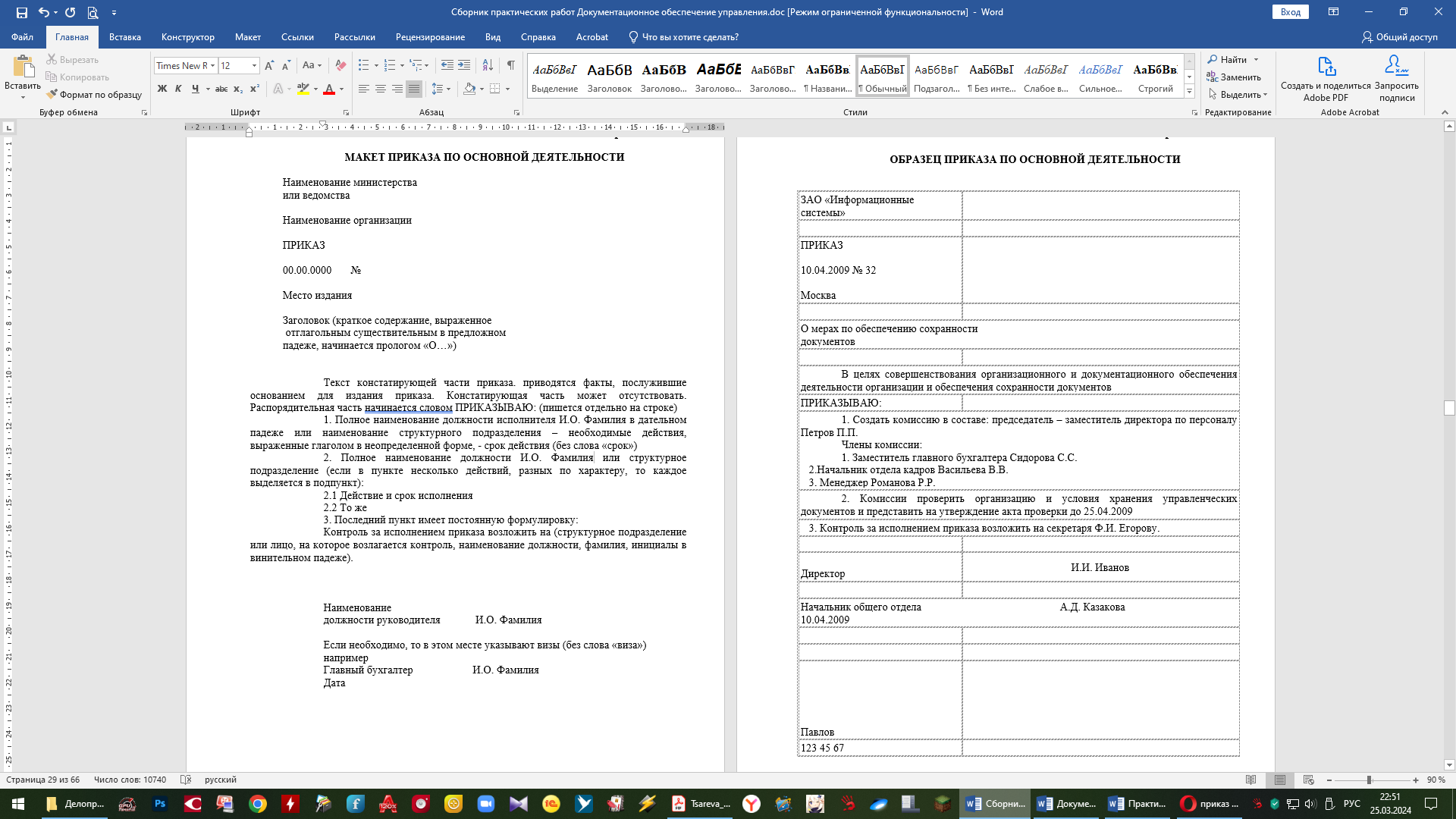
Осуществление контроля за проведением рекламных компаний возлагалось на заместителя директора Антонова Ю.В.

Распоряжение было завизировано главным менеджером Макаровой Д.И. и заместителем директора Антоновым Ю.В. 26.03.2024.

**Приложение А**



**Продолжение приложения А**

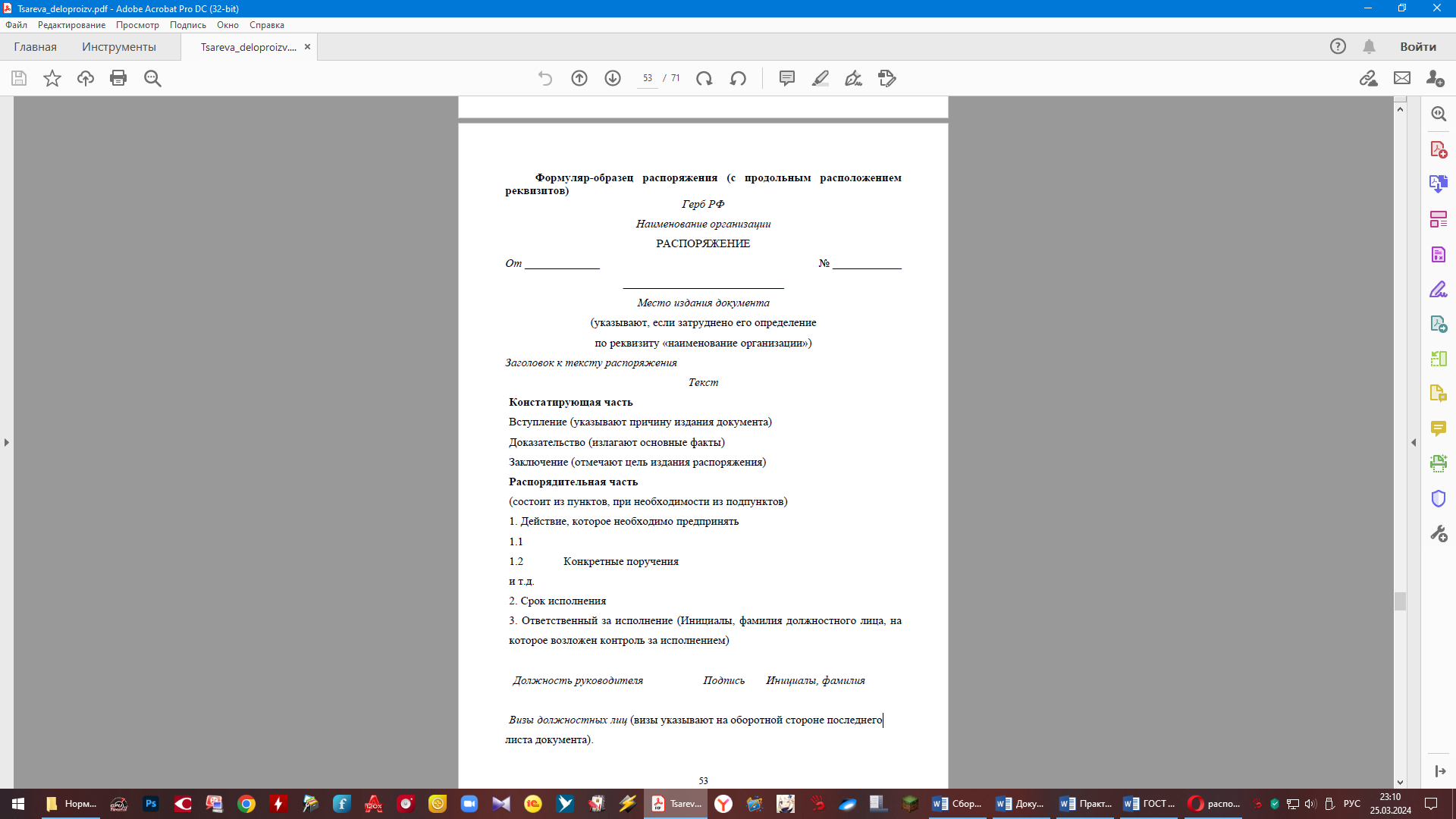


**Продолжение приложения А**

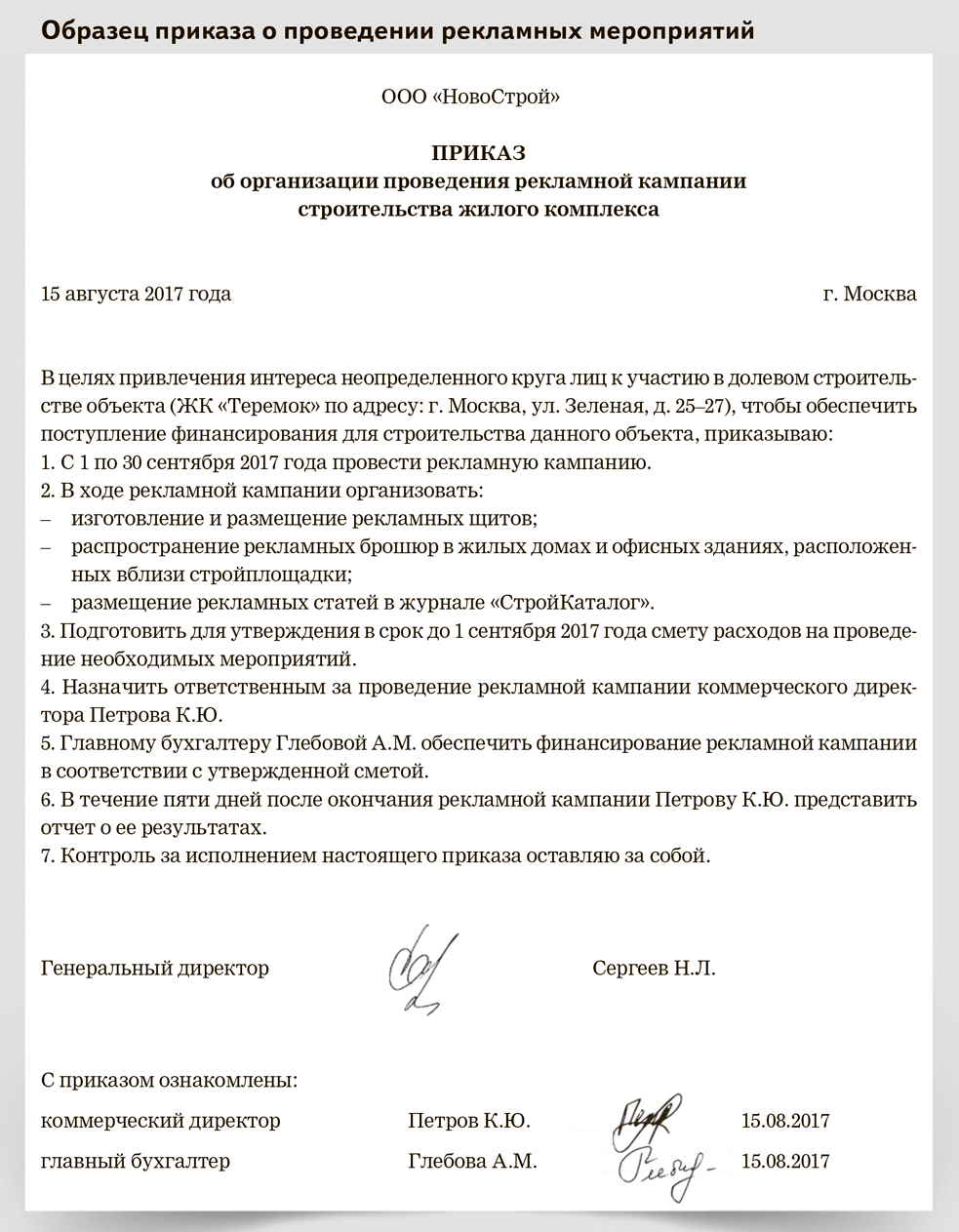
**ПРИМЕР ГОТОВОГО ПРИКАЗА**



**Приложение Б**



**Продолжение приложения Б**



**Практическая работа №5**

**Оформление протокола, актов, справок, записок**

**Цель занятия:** изучение и практическое использование правил оформления протокола, актов, справок, записок.

**Краткое теоретическое обоснование**

***Правила оформления протоколов***

Деятельность учреждений, работающих на основе коллегиальности, документируется постановлениями, решениями. Постановления и решения принимаются в результате обсуждения на заседаниях коллегиальных органов, ход которых фиксируется в протоколах. Вопросы в повестке дня следует располагать в порядке их важности и сложности, при этом так, чтобы приглашаемые на заседание тратили как можно меньше времени в ожидании рассмотрения своих вопросов.

Материалы к заседанию представляются, как правило, за три-пять дней руководителю учреждения и после их рассмотрения вместе с извещением о заседании направляются членам коллегиального органа. Предварительная рассылка материалов дает возможность вносить поправки в уже имеющийся письменный проект решения и тем самым ускоряет решение вопросов на самом заседании.

***Протокол*** — организационно-распорядительный документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решения на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Протокол, как правило, ведется во время заседания. В тех случаях, когда заседание стенографируется или производится запись на магнитную ленту, протокол может составляться после их расшифровки. Вести протокол должен секретарь или специально назначенное лицо.

Протокол оформляется на общем бланке формата А4. В его формуляр входят следующие реквизиты:

- наименование ведомства, наименование организации (структурного подразделения);

- вид документа (протокол);

- дата заседания;

- номер;

- место заседания;

- гриф утверждения (в случае, когда протоколятся вопросы, вынесенные на рассмотрение коллегиального органа, подлежащего утверждению);

- заголовок;

- текст;

- подписи.

По полноте освещения хода обсуждения вопросов на заседаниях протоколы делятся на полные и краткие.

***Документирование информационно-справочных материалов***

Подавляющее большинство документов, создаваемых в организациях и поступающих в них извне, содержат информацию о фактическом положении дел в данной или других организациях, служащую, тем самым, основанием для составления распорядительных документов.

К информационно-справочным документам относятся справки, докладные и объяснительные записки, сводки, обзоры, акты, телеграммы и т.д. Они носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам и, в отличие от последних, не являются обязательными к исполнению.

Информация, содержащаяся в информационно-справочных материалах, может побуждать к действию или может быть лишь принята к сведению.

***Справка*** — это документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий. Справки бывают двух видов: с информацией о фактах и событиях служебного характера и выдаваемые заинтересованным гражданам и учреждениям для удостоверения того или иного юридического факта.

***Докладная записка*** — документ, адресованный руководителю энного или вышестоящего учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, а также содержащий выводы и предложения составителя.

***Объяснительная записка*** — это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т.п.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

***Телеграмма*** — документ, передаваемый по каналам телеграфной связи. От своевременности передачи и получения информации во многом зависят своевременность и правильность принятия решения. В телеграмме дается точный адрес без индекса: город, номер почтового отделения, улица, дом, наименование учреждения, фамилия получателя. Пишется телеграмма особым телеграфным языком, по возможности без предлогов, союзов, знаков препинания.

***Документирование актов***

Акт — справочно-информационный документ в системе организационно-распорядительной документации. Он содержит информацию, необходимую для разработки и принятия управленческого решения, и служит одним из определяющих юридических оснований для издания распорядительных документов.

В практике управления применяются и составляются акты многих разновидностей — ликвидации, проверки, экспертизы, приёма-передачи, инвентаризации, списания, аварии, сдачи-приёма работы и т. п., которые могут относиться к другим системам документации и существовать в виде шаблона, трафарета и даже унифицированной утверждённой формы.

Акты составляются коллегиально с целью объективно зафиксировать существующие или происшедшие события, факты и состояния, установить их содержание, сущность, причины и следствия. В состав комиссии должны входить не менее двух составителей. На практике же число членов комиссии устанавливается всегда нечётным.

Акты составляются как постоянно действующими, так и специально созданными комиссиями, цель работы которых, полномочия и состав членов закрепляются в издаваемых распорядительных документах предприятия или организации (приказе руководителя, распоряжениях заместителей руководителя и главных специалистов).

В некоторых случаях акт может быть составлен комиссией, образованной на основании устного распоряжения руководителя или его заместителей в пределах их компетенции.

Акты составляются также полномочными должностными лицами (государственными санитарными врачами, инспекторами пожарного надзора, аудиторами и финансовыми консультантами, имеющими государственный аттестат и т. п.) и представителями контролирующих органов (архивной, налоговой, торговой, административно-технической и других инспекций).

В формуляр акта входят следующие реквизиты: наименование автора документа, название вида документа (АКТ); дата; регистрационный номер; место составления; заголовок; текст; подписи; гриф утверждения.

Текст акта состоит, как правило, из двух логических составных частей - вводной и констатирующей. При необходимости допускается заключительная часть текста - заключение), в которой содержится выводы, решения или рекомендации комиссии, составившей акт.

**Контрольные вопросы**

1. В каком порядке располагают вопросы в повестке дня на совещании?
2. Что такое протокол?
3. Каков порядок оформления протоколов?
4. Какие существуют виды протоколов?
5. Кем подписывается протокол?
6. Какие документы относятся к информационно-справочным материалам? Дать их определения.
7. Дайте определение акта.
8. Кем составляется акт?
9. Назовите видов актов.
10. Из каких частей состоит текст акта?
11. Перечислите реквизиты акта.

**Порядок выполнения практической работы:**

1. Изучение теоретического материла.

2. Ознакомление с оформлением протокола, актов, справок, записок (приложение А).

3. Защита практической работы: для защиты практической работы студент

- представляет оформленную на листе формата А4 акт, протокол, докладную и объяснительную записку в соответствии с заданием;

- отвечает на контрольные вопросы в тетрадь.

**ЗАДАНИЯ**

**Задание 1**

Используя приложение А, оформить ***акт*** в текстовом редакторе Microsoft Word используя следующие данные:

Комиссия под председательством начальника технической группы А.А. Волового и членов комиссии Борисова М.Ю. - начальника административно-хозяйственного отдела, Смирнова Л.П. - бухгалтера, и Романовой И.К. - офис-менеджера, в присутствии секретаря Р.А. Кашапкиной ЗАО «Леонтия» г. Бугульма на основании докладной записки офис-менеджера И.К. Романовой 11 января текущего года провела проверку технического оснащения приемной генерального директора и признала негодными для эксплуатации копировальный аппарат Xerox инв. № 345(1 шт.), шредер Comix (инв. номер 367, 1 шт.), факс Panasonic 47823 (1 шт.). Признанная непригодной для эксплуатации техника была передана на склад предприятия. По установленному факту комиссия составила акт № 25 от 15 января текущего года приема-передачи оргтехники в 3 экз. (1-1 экз. – начальнику административно-хозяйственного отдела, 2-й - главному бухгалтеру, 3-й - в дело 23-02), который был утвержден генеральным директором П.И. Степановым.

**Задание 2**

Используя приложение Б, оформить ***протокол*** в текстовом редакторе Microsoft Word.

Данные для выполнения задания.

Дирекция ООО «Астрея» (Санкт-Петербург) 12.08.2023 г. провело свое очередное заседание, на котором присутствовали Востряков С.Т., Студнев П.Д., Лебедев И.М., Антонов П.Л., Шептунова В.Г., Тимофеев А.А., Стулова М.И.

На заседании обсуждалось два вопроса: о ходе рекламной кампании в III квартале 2023 г. и о переходе на новую систему выплаты премиальных.

По первому вопросу слушали сообщение начальника отдела рекламы Вострякова С.Т., текст сообщения которого был передан секретарю заседания Н.Д. Беловой. По этому же вопросу выступил финансовый директор Тимофеев А.А., который одобрил увеличение расходов на наружную рекламу в Ш квартале 2023 г. на 5%.

По второму вопросу сделал сообщение Стулов М.И. и текст сообщения также передал секретарю. По данному же вопросу выступили Антонов П.Л., начальник отдела кадров, и Лебедев И.М., директор по продажам. Первый одобрил новую систему выплаты премиальных и рекомендовал подготовить необходимые документы к 01.09.2023 г. Второй предложил доработать новую систему выплаты премиальных и рекомендовал провести голосование по данному вопросу на общем собрании трудового коллектива.

В итоге заседания были приняты следующие решения: 1. Одобрить работу отдела рекламы в Ш квартале 2023 г. 2. Провести общее собрание трудового коллектива по вопросу о переходе на новую систему выплаты премиальных 15.08.2023 г. Ответственным за подготовку собрания была назначена зав. канцелярией Шептунова В.Г.

Собрание вел председатель О.А. Румянцев.

**Задание 3**

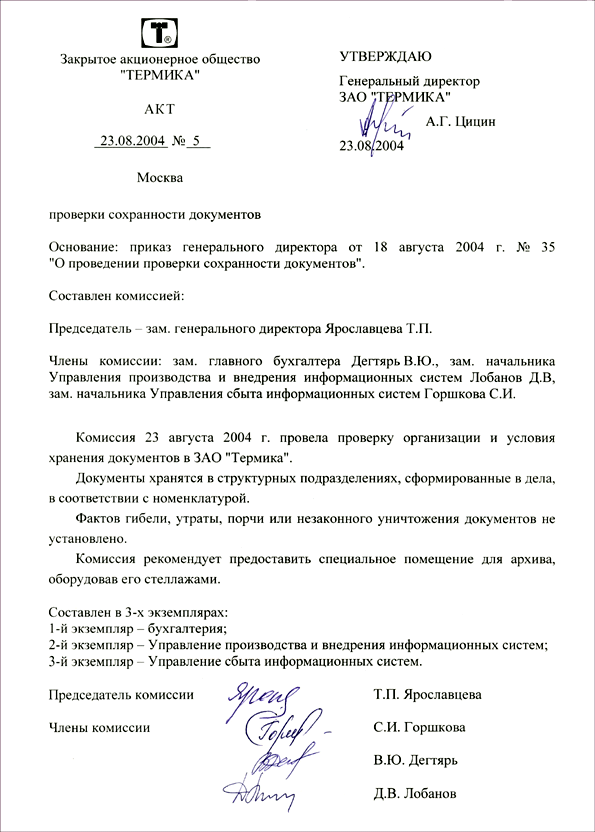
Составить докладную записку от 18.03.2024. написанную начальником управления В.О. Ильиным, адресованную Генеральному директору ПАО «Перевозки» Т.П. Данилину о переводе на должность.

Причиной, послужившей составлению докладной является реорганизация структуры Управления и укрупнение отделов в результате чего происходит перераспределение функций сотрудников.

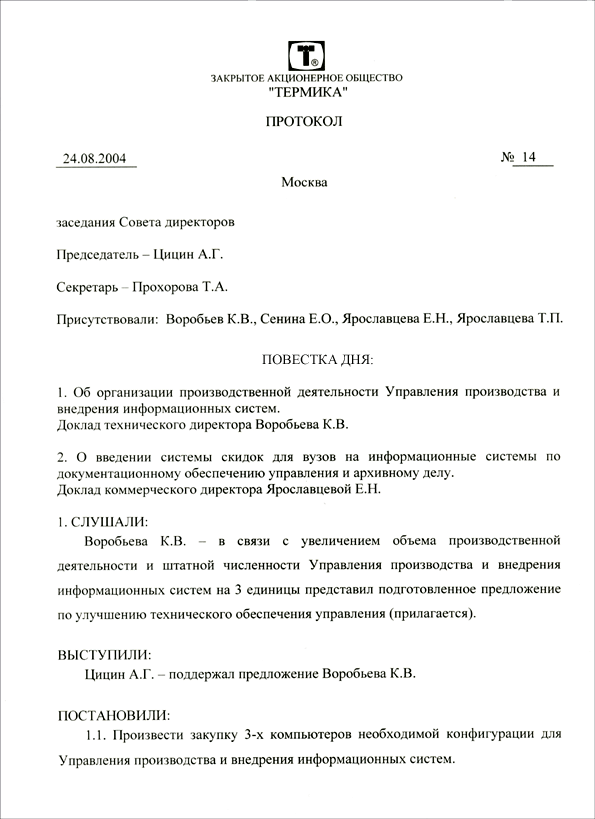
Начальник управления Ильин просит перевести старшего экономиста СТ. Николаева из отдела автомобильных перевозок в таможенные отдел с последующим внесением изменений в штатное расписание.

Используйте приложение В.

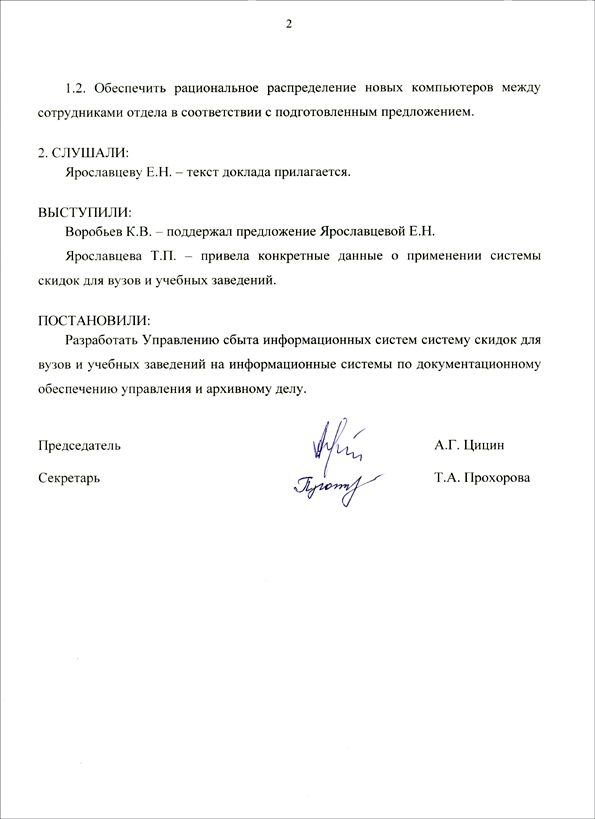
**Приложение А**



**Приложение Б**

****

**Продолжение приложения Б**

****

**Приложение В**

|  |
| --- |
| **Макет докладной записки**  Наименование министерства Наименование должности адресата с  или ведомства включением наименования организации  в дательном падеже  НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И.О. Фамилия  ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА  00.00.0000 №  Место издания  Заголовок к тексту,  выраженный отглагольным  существительным в предложном  падеже, начинается предлога О  Машинописный текст докладной записки печатают через 1,5 интервала.  Не следует текст начинать словами: "Довожу до Вашего сведения..."  Текст состоит из двух частей.  Если сведения, приводимые в докладной записке, относятся к определенной дате  или отрезку времени, то это время включается в заголовок.  Оформляют приложение, если оно есть, после текста.  Приложение: 1. План-график на 2 л. в 2 экз.  2. Таблица расчетов на 1 л. в 2 экз.  Наименование должности лица,  подписавшего документ И.О.Фамилия    В дело 00-00  Подпись Дата |

**Продолжение приложения В**

|  |
| --- |
| Образец докладная записка Контрольно-ревизионный Генеральному директору  отдел объединения  И.И. Иванову  ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА  10.04.2009  Москва  О назначении документальной  ревизии в магазине № 02  При инвентаризации товарных фондов магазина № 15 09.04.2009 обнаружена недостача различных товаров на сумму 1321 руб.  Прошу Вас назначить документальную ревизию товарных операций магазина № 02 с 01.01.2009 по 09.04.2009.  Заместитель  начальника отдела Подпись П.А. Кодин |

**Практическая работа №6**

**Создание личных документов: заявление, характеристики, резюме**

**Цель занятия:** изучение и практическое использование правил оформления документов по личному составу.

**Краткое теоретическое обоснование**

Документы, создаваемые при оформлении приема, увольнения и перемещения сотрудников, предоставления отпуска, поощрения, составляют группу документов по личному составу. Это — приказы по личному составу, заявления, характеристики, трудовые книжки, личные карточки, а также все документы, входящие в личное дело.

При поступлении на работу граждане подают письменное ***заявление,*** в котором излагают просьбу о зачислении на предприятие**,** в организацию, учреждение, указывая свою профессию, квалификацию, специальность, должность. Для заявления о приеме на работу характерны следующие реквизиты: адресат (кому адресуется заявление), заявитель, место проживания заявителя, наименование вида документа (заявление), текст, подпись, дата составления. Заявление о приеме на работу составляется в произвольной форме, пишется от руки. Писать его рекомендуется на бумаге формата А4 — это формат листов документов личного дела, которое подшивается и заявление о приеме на работу.

***Приказами*** по личному составу оформляется прием на работу, перемещение по службе, увольнение, предоставление отпусков, объявление поощрений, применение мер воздействия нарушителям дисциплины и т.п.

***Характеристика*** *—* это официальный документ, который выдает администрация учреждения, организации, предприятия своему сотруднику в целом ряде ситуаций. В характеристике приводятся отзыв о служебной и общественной деятельности сотрудника, оценка его деловых и моральных качеств. Характеристика может быть оформлена на общем бланке формата А4. Она имеет следующие реквизиты: название вида документа (характеристика); указание должности лица, которому выдается характеристика; наименование организации, выдающей характеристику; имя, отчество и фамилия сотрудника; текст; подписи; печать.

Основные реквизиты *автобиографии*: название документа (автобиография); имя, отчество, фамилия автора; число, месяц, год рождения, место рождения; сведения о родителях (фамилия, имя, отчество, место работы); образование и специальность по образованию; вид трудовой деятельности; последнее место работы и должность; награды и поощрения; участие в общественной работе; семейное положение и состав семьи; домашний адрес и телефон; дата; личная подпись.

**Контрольные вопросы**

1. Какие документы относятся к документам по личному составу?

2. Какие реквизиты необходимы для заявления о приёме на работу?

3. На основании чего осуществляется прием на работу?

4. Что указывают в приказе об увольнении?

5. Какой документ является основным по учёту личного состава?

6. Что такое трудовая книжка?

**Порядок выполнения практической работы:**

1. Изучение теоретического материала.

2. Ознакомление с оформлением документов (приложение А).

3. Защита практической работы: для защиты практической работы студент

- представляет оформленную на листе формата А4 резюме, заявление;

- отвечает на контрольные вопросы в тетрадь.

**ЗАДАНИЯ**

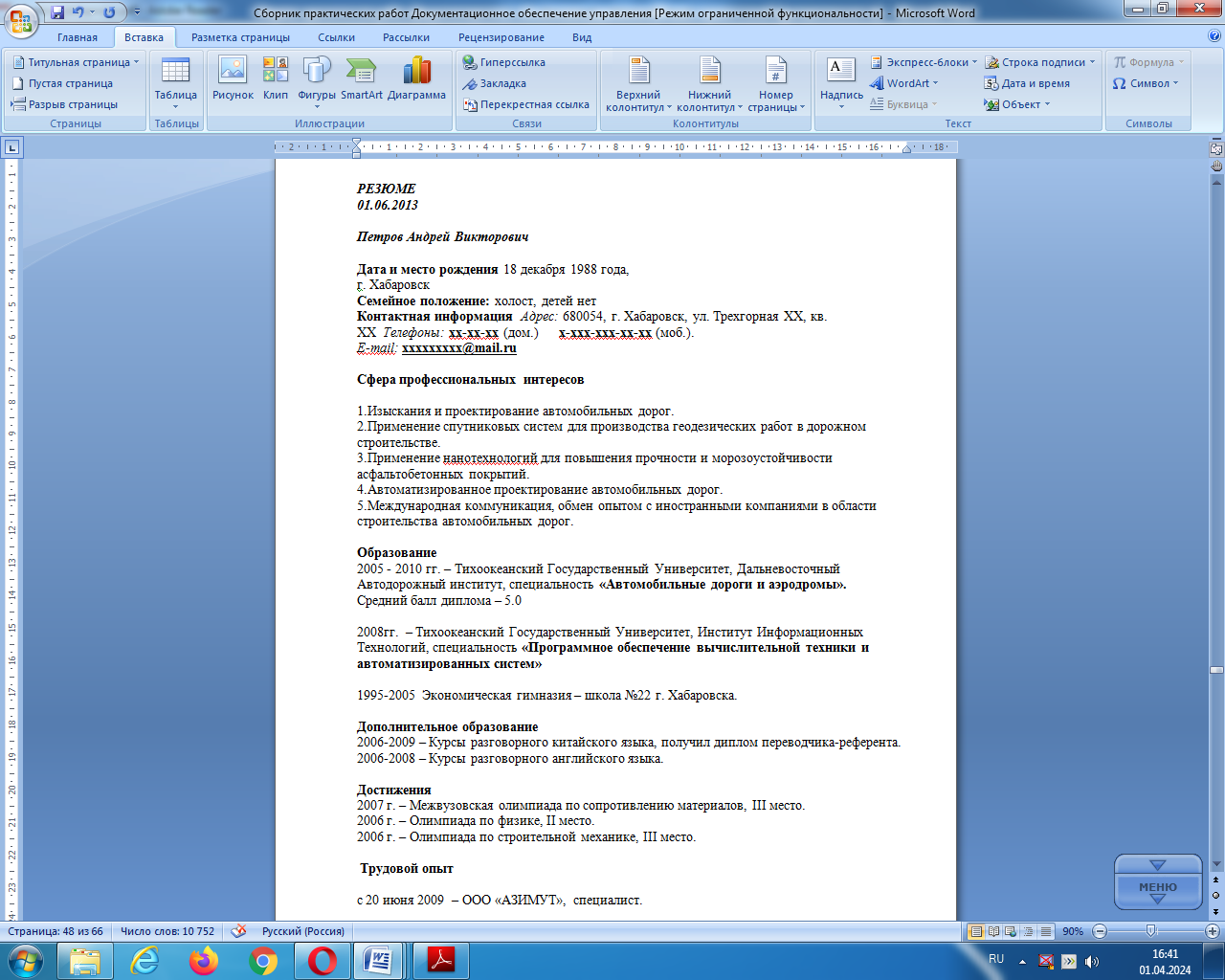
**Задание 1**

Используя приложение А, оформить ***резюме*** в текстовом редакторе Microsoft Word используя личные данные.

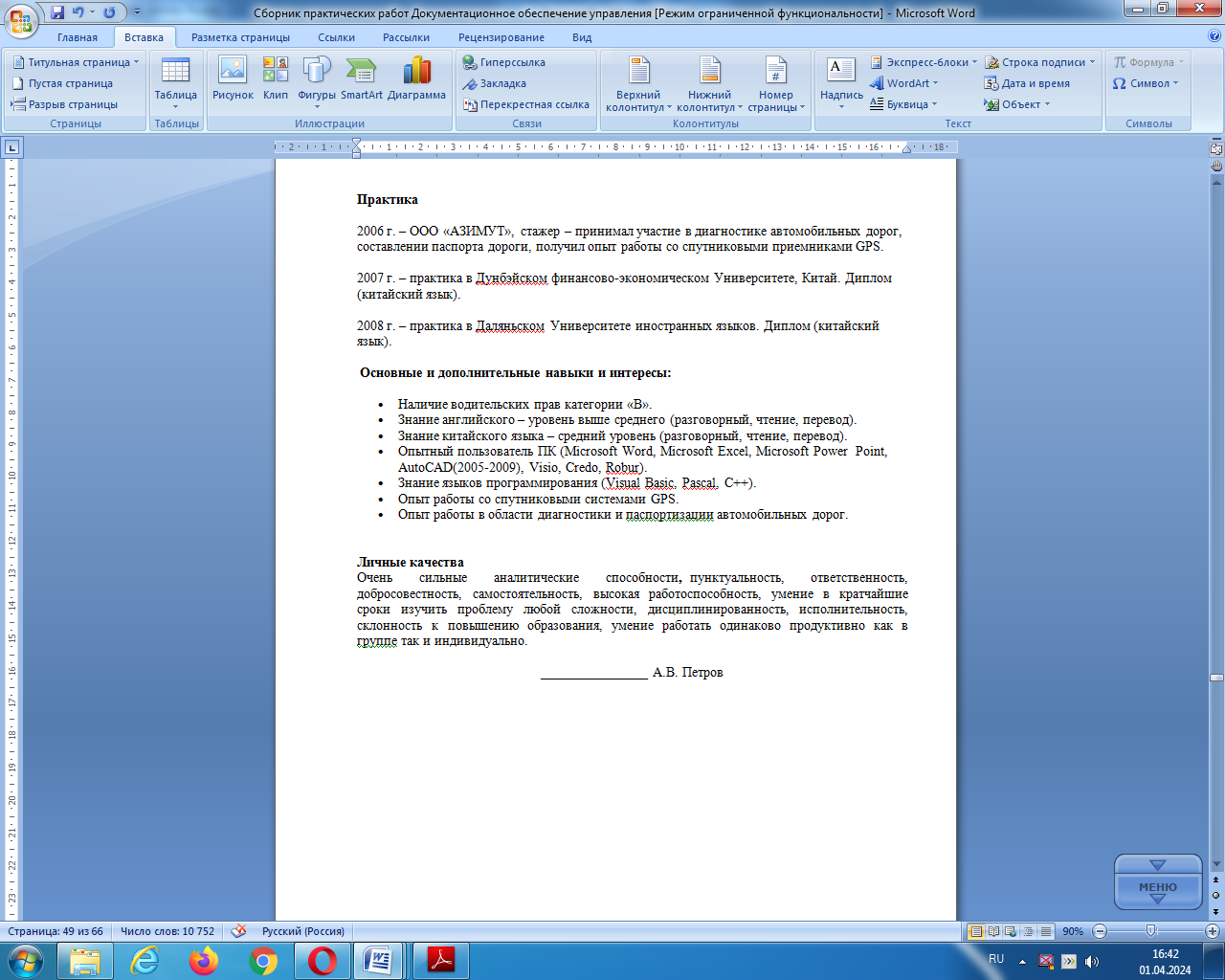
**Задание 2**

Используя приложение А, оформить ***заявление о трудоустройстве на работу*** в текстовом редакторе Microsoft Word используя личные данные. Организация ООО «СВ ТУР», генеральный директор Петров С.В.

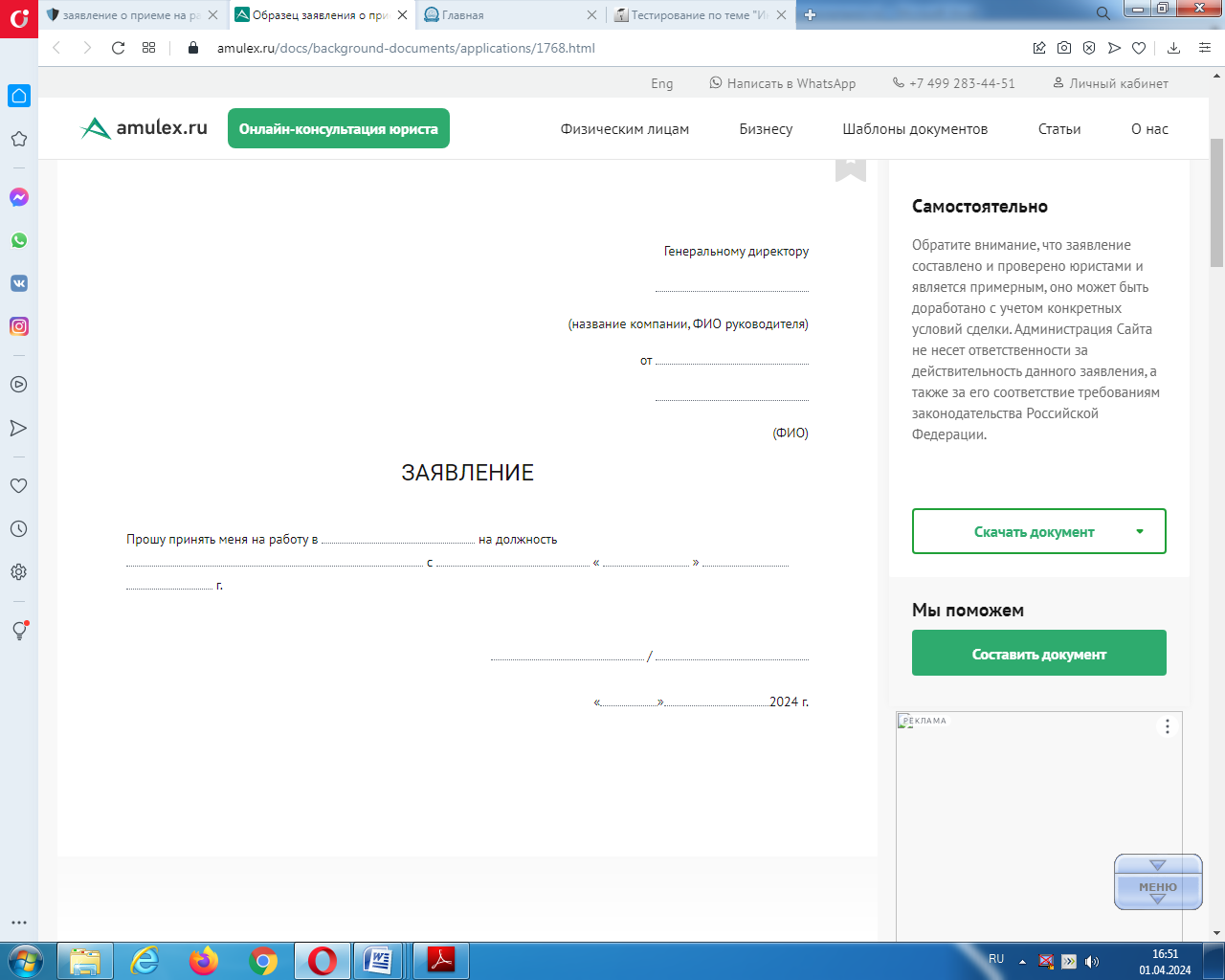
**Приложение А**

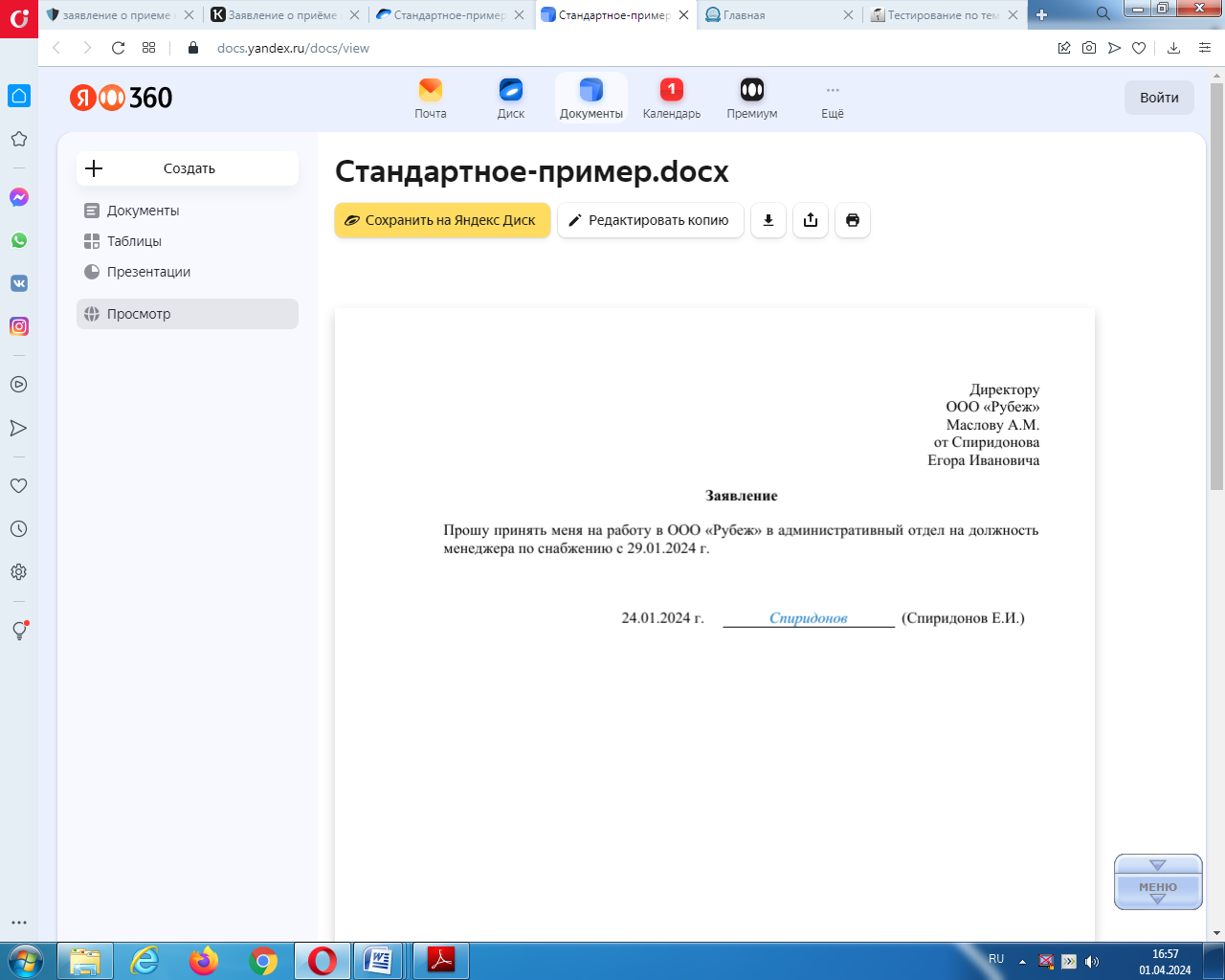
****

**Продолжение приложения А**

****

**Продолжение приложения А**

****



**Практическая работа №7**

**Оформление договора на путешествие**

**Цель занятия:** изучение и практическое использование правил оформлениядоговора на путешествие.

**Краткое теоретическое обоснование**

В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 132-ФЗ) туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

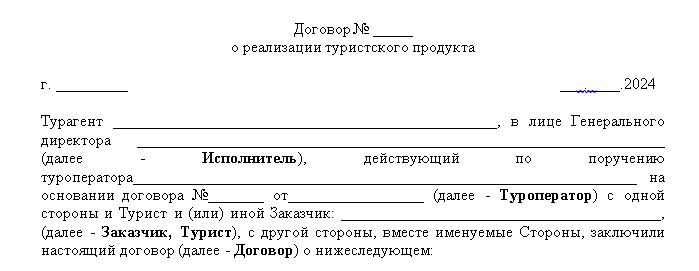
Таким образом, для того чтобы права туриста (заказчика) по заключаемому договору были защищены положениями закона № 132-ФЗ, в предмет договора должны включаться, как минимум, услуги по перевозке и проживанию. Другие услуги (визовое обслуживание, страхование, трансфер, экскурсионная программа) являются факультативными.

Договор является разновидностью сделок по возмездному оказанию услуг, следовательно, при его оформлении следует руководствоваться правилами, установленными статьей 779 Гражданского кодекса.

При заключении договоров часто встречается термин «контрагент». В слове два корня: «контр» — «противоположный», и «агент», что в переводе с латинского означает «действие». В соответствии с данным определением контрагентом называют физическое или юридическое лицо, которое выступает одним из участников сделки, подписавших гражданско-правовой договор. Бывает так, что в сделке участвует больше двух участников, в таком случае каждый из них будет являться контрагентом.

При заключении сделок используют несколько типов договоров. По количеству участников сделки договоры подразделяются на двусторонние и многосторонние.

**Преамбула**



Содержание преамбулы включает в себя:

* вид заключаемого договора;
* число, месяц и место заключения сделки;
* имена и роли Контрагентов;
* паспортные данные сторон.

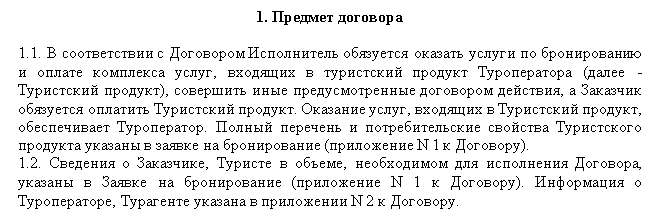
При заключении любого договора необходимо прописать положения, связанные с условиями, которые являются существенными. В противном случае договор не вступит в юридическую силу. В нашей ситуации такими условиями выступают:

* предмет;
* стоимость и порядок оплаты оказываемых услуг;
* обязательства контрагентов.

**Предмет**

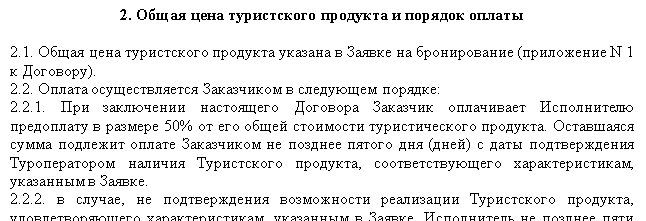
Положения о предмете сделки фигурируют в начальном разделе любого документа. При оформлении договора оказания туристических услуг, предметом выступают непосредственно сами туристические услуги. При этом следует указать, какие именно услуги входят в перечень оказываемых услуг.

В тексте документа раздел о предмете соглашения выглядит так:



## Цена и порядок оплаты оказанных услуг

В разделе фигурирует информация о стоимости оказанных туристических услуг. Также следует указать, каким образом, и в какой срок будет произведена оплата. Способов расчета также несколько: аванс, задаток, частичная или полная предоплата, оплата по факту выполненных работ, оплата в рассрочку или кредит. Выплата может осуществляться в виде наличных и безналичных платежей:



## Права и обязанности сторон

Раздел о правах и обязанностях прописывается с целью конкретизации действий Контрагентов. Включает перечень прав и обязанностей, которые считаются справедливыми и обязательными для выполнения сторонами договора. Обычно в этом пункте указывается, кто и какие обязанности должен выполнить, какие права имеет каждая сторона, какие действия являются запрещенными, какие санкции предусмотрены за нарушение условий договора и другие аспекты, регулирующие отношения между сторонами.

## Ответственность сторон

В пункте договора "Ответственность сторон" описывается ответственность каждой из сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору. В этом разделе указывается, какие последствия могут наступить в случае нарушения условий договора, какие штрафные санкции предусмотрены, каким образом производится компенсация убытков и какие ограничения и исключения могут быть применены. Также в этом разделе могут быть указаны условия о страховании ответственности сторон и другие аспекты, касающиеся ответственности за исполнение или неисполнение обязательств по договору.

## Порядок разрешения споров

В пункте договора "Порядок разрешения споров" обычно описывается механизм урегулирования возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть между сторонами. В данном разделе могут быть указаны следующие моменты:

1. Методы разрешения споров: стороны могут определить, каким образом будут урегулироваться споры — через переговоры, медиацию, арбитраж или судебное разбирательство.

2. Строки и процедура урегулирования споров: условия, сроки и порядок, которые должны быть соблюдены при разрешении споров. Например, может быть указано, что стороны должны сначала обратиться к переговорам, а затем провести медиацию или арбитраж.

3. Место разрешения споров: указывается, в каком городе или стране будет происходить разрешение споров, если стороны не договорились иное.

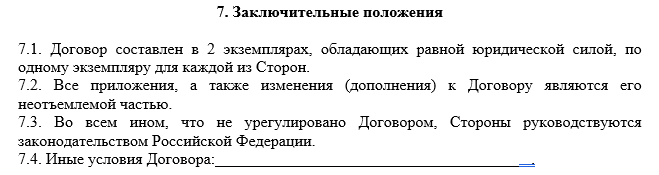
4. Применимое законодательство: устанавливается, какое право будет применяться при урегулировании споров.

5. Судебная юрисдикция: в случае необходимости обращения к суду, может быть указано, какой суд будет компетентен рассматривать спор.

Цель пункта "Порядок разрешения споров" — обеспечить прозрачность и эффективность процесса разрешения споров между сторонами договора.

## Заключительные положения

Указанный раздел содержит формулировки, которые не попадают под тематику вышеупомянутых разделов. Выглядит это следующим образом:



## Заключение

В конце документа указываются юридические адреса и реквизиты сторон. После того, как Стороны подпишут документ, договор оказания туристических услуг считается заключенным.

## Туроператор → турагент

Если туроператор реализует путевки через турагентов, он заключает с ними договоры. Как указано в законе о туризме, турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта от имени и по поручению туроператора, а в случаях, предусмотренных договором, заключаемым между туроператором и турагентом, — от своего имени. Такая формулировка, приведенная в законе, соответствует природе посреднических договоров.

**Турагент** → **турист**

Турагент при реализации путевки туристу подписывает с ним договор о реализации туристского продукта.

Обязательной и неотъемлемой частью договора является туристская путевка — документ, в котором содержатся условия путешествия и который подтверждает факт передачи турпродукта, его оплату туристом.

Еще один документ, не поименованный в законе, однако довольно часто применяемый на практике, — туристский ваучер. Он гарантирует, что турист имеет право получить во время поездки все услуги, указанные в нем. В ваучере обычно отражают:

— наименование турфирмы и ее данные;

— наименование документа (туристский ваучер);

— дату и номер ваучера;

— информацию об отеле, оплаченных туристом услугах, сроках поездки и т. д.

Туристу также может быть выдан информационный листок (памятка), который является гарантией того, что турист ознакомлен со всей информацией о туре. Он оформляется в двух экземплярах и содержит общую информацию о стране или курорте, на который направляется турист, сведения о транспорте, которым можно добраться до места отдыха, краткие правила пересечения границы, правила перелета и провоза багажа, возможные угрозы жизни и здоровью и т. д.

**Изменение и расторжение договора**

В соответствии со статьей 10 Закона № 132-ФЗ каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре; изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов; невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

**Контрольные вопросы**

1. Дайте определение понятию «туристский продукт»
2. Дайте определение понятию «контрагент»
3. Какие виды договоров бывают по количеству участников сделки?
4. Опишите пункт договора «Преамбула»
5. Опишите пункт договора «Предмет»
6. Опишите пункт договора «Цена и порядок оплаты оказанных услуг»
7. Опишите пункт договора «Права и обязанности сторон»
8. Опишите пункт договора «Ответственность сторон»
9. Опишите пункт договора «Порядок разрешения споров»
10. Опишите пункт договора «Заключительные положения»
11. Опишите, что вносится в заключительную часть договора по оказанию туристических услуг?
12. После подписания договора что еще получает «на руки» турист от турагента
13. Какая информация отражается в ваучере?
14. В чем отличие туроператора от турагента? (самостоятельный поиск информации в интернете)

**ЗАДАНИЯ**

**Задание 1**

В ООО «СВ ТУР», обратился клиент со следующим запросом:

*Уважаемые сотрудники турагентства!*

*Я бы хотела поближе познакомиться с самым западным регионом нашей страны – Калининградской областью. Интересуют история и архитектура, музеи, а также гастрономические особенности региона. Помимо этого, хотелось бы искупаться в Балтийском море, провести время на пляже. Отправиться в путешествие хотела бы в период с середины июля по середину августа. Продолжительность поездки – 7-10 ночей. Понадобится авиаперелет, город отправления – Краснодар. Проживание в хорошей гостинице с завтраками. Обязательно раздельные спальные места. Бюджет – до 250 тысяч рублей. Со мной поедет моя мама, наши данные прикрепляю к письму.*

*С уважением, Елена Холодова*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | Холодова Елена Викторовна | Грачева Нина Борисовна |
| **Дата рождения** | 14.05.1988 | 02.07.1964 |
| **Гражданство** | РФ | РФ |
| **Паспорт** | 7103 955809 | 9807 133979 |
| **Телефон** | +7 (918) 777-45-54 | +7 (958) 658-72-33 |
| **E-mail** | holodova@mail.ru | gracheva@mail.ru |

Ваша задача – оформить договор о реализации туристского продукта, имея следующие данные:

Реквизиты ООО «СВ-ТУР»:

Генеральный директор Петров С.В.

Фактический/юридический адрес: 650024, г. Кемерово, ул. Радищева, 7

ИНН 4209512799

КПП 426521003

Р/С 03554548820000004500

к/с 40302010547670000032

[www.svtour.ru](http://www.svtour.ru)

[mail@svtour.ru](mailto:mail@svtour.ru)

Туроператор «Кёнигс-тур» предложил несколько вариантов тур-пакетов, клиент остановился на следующем:

Проживание в гостинице «Европа» (3 зв, standart room, завтраки) в период с 22.07-29.07.2024 – 64000р

Трансфер, Яндекс-такси, (аэропорт-гостиница. г.Калининград), (г.Калининград - г. Зелиноградск) (г. Зелиноградск - г.Калининград), (гостиница. г.Калининград- аэропорт) – 8000р

Перелет, S7, (г. Краснодар- г.Калининград, г.Калининград- г.Краснодар) – 120000 р

Посещение музеев и туристических мест – 14700р:

г. Калининград:

* Музей Мирового океана
* Калининградский музей янтаря
* Музей Марципана
* Кафедральный собор

г. Зелиноградск:

* Колесо обозрения «Глаз Балтики»
* Зеленоградский променад и пляж
* Курортный проспект
* Музей кошек «Мурариум»

ООО «СВ-ТУР» за услуги берет 20%.

Договор составляется текущей датой, номер договора – 100/03, оплата должна быть произведена в течение 10 дней.

**Практическая работа № 8**

**Практика работы на АРМ с использованием оргтехники и ПО**

**Цель занятия:** изучение и практическое использование ПК, оргтехники и ПО в профессиональной деятельности

**Краткое теоретическое обоснование**

Прежде чем упоминать автоматизацию непосредственно в сфере туризма, стоит рассмотреть само понятие автоматизации. Согласно определению Международного общества автоматизации, автоматизация – это создание и применение технологий в целях отслеживания и контроля процессов производства и предоставления услуг. IBM дает немного иное определение автоматизации, описывая ее как применение технологий, программ, робототехники или иных информационных достижения конкретных результатов при минимальном человеческом вовлечении.

В целом автоматизация любых бизнес-процессов предполагает снижение количества человеческой рабочей силы или полное замещения человеческого персонала. Тем не менее, применяется для ускорения выполнения некоторых функций персонала, а также оптимизации информационных потоков.

Туристическая индустрия всегда была связана с огромным количеством потоков информации и данных, от которых напрямую зависят качество и количество предоставленных услуг. Из-за специфики туристического продукта информационные потоки нуждаются в постоянном контроле, актуализации и ускорении их обменом. С развитием информационных технологий и глобальной компьютеризацией общества управлять информацией в туристической индустрии стало намного проще, поскольку появились специализированные программные обеспечения и системы, направленные как раз на модификацию и оптимизацию бизнес-процессов в индустрии.

**Назначение и виды автоматизированного рабочего места**

Под автоматизированным рабочим местом (АРМ) понимают совокупность аппаратных, программных, методических и языковых средств, обеспечивающих автоматизацию функций пользователя в некоторой предметной области и позволяющих оперативно управлять его информационно-вычислительными потребностями. АРМ реализует обеспечивающую информационную технологию на рабочем месте профессионала в различных областях экономики. Использование АРМ в современном офисе максимально облегчает работу специалиста, высвобождая время и усилия, которые ранее расходовались на выполнение рутинных операций сбора данных и сложных расчетов, для творческой научно-обоснованной деятельности в решении профессиональных задач.

Для характеристики АРМ можно выделить основные составные части информационной технологии, его реализующей. К ним относятся:

* технические и аппаратные средства обеспечения (компьютеры, принтеры, сканеры, и другое дополнительное оборудование) (рисунок 1);

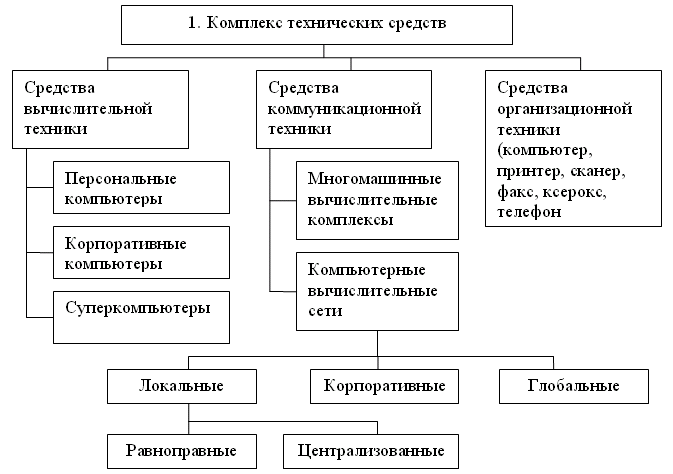


Рисунок 1. Технические средства АРМ

* прикладные программные средства и операционные системы (ОС) (рисунок 2);
* информационное обеспечение (стандарты документов и унифицированных форм, стандарты представления показателей, классификаторы и справочная информация);
* сетевые и коммуникационные устройства (локальные и корпоративные сети, электронная почта).

Характеристики этих составляющих и определяют уровень АРМ, его назначение и особенности.

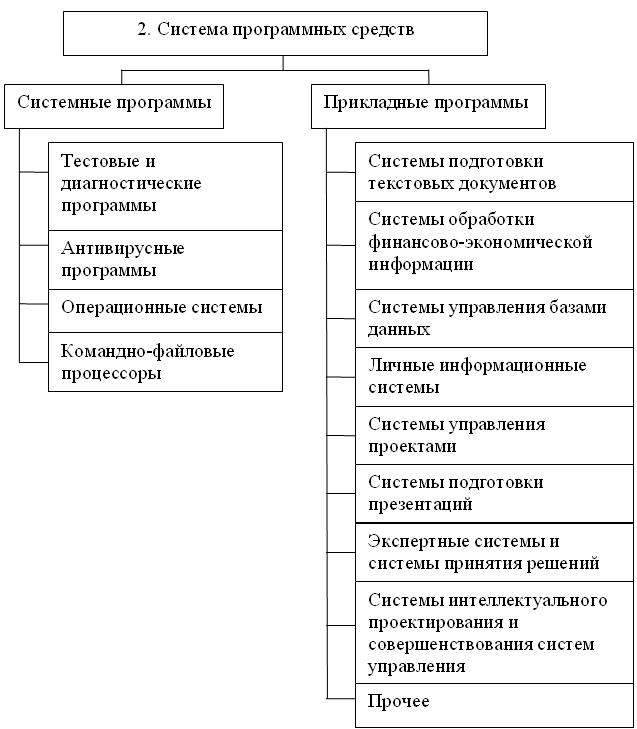


Рисунок 2. Программные средства АРМ

**Порядок выполнения практической работы:**

1. Изучение теоретического материала.

2. Используя сеть Интернет заполнить таблицу «АРМ турагента» в тетрадь.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Технические и аппаратные средства** | **Прикладные программные средства и операционные системы** | **Информационное обеспечение** | **Сетевые и коммуникационные устройства** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3. Заполнить туристический ваучер (Ваучер\_шаблон.doc) по предложенной ситуации в программе MS Word, распечатать полученный документ на принтере, подписать.

Клиент просит организовать отдых в Парк-Отеле «Царские палаты», выбрал проживание в апартаментах, т.к. будет отдыхать компанией из 6ти человек.

Название туркомплекса - Царские палаты, апартаменты.

Проживать планирует 2 дня,3 ночи с 10.04.2024. Заезжает в 14.00, выезжает в 10.00

Питание: в стоимость номера включены только завтраки, поэтому клиент будет оплачивать также обеды и ужины. Компания планирует посетить русскую баню, бассейн, покататься на лошадях. Но Власова А.А. не планирует посещать баню и кататься на лошадях.

Общая стоимость по ваучеру с учетом всех услуг составила 82 600р

Оформляется ваучер текущей датой. В категории размещения указывается вид номера проживания.

Информация о клиентах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | Сергеев Антон Викторович | Сергеева Анна Николаевна |
| **Дата рождения** | 11.06.1989 | 02.07.1990 |
| **Гражданство** | РФ | РФ |
| **Паспорт** | 5303 955826  Выдан | 5607 132556 |
| **Телефон** | +7 (918) 777-45-54 | +7 (958) 658-72-33 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | Курбатов Степан Иванович | Курбатова Ирина Михайловна |
| **Дата рождения** | 05.11.1986 | 04.01.1988 |
| **Гражданство** | РФ | РФ |
| **Паспорт** | 4203 644542 | 5262 122577 |
| **Телефон** | +7 (923) 555-45-88 | +7 (923) 665-71-31 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** | Власов Андрей Владимирович | Власова Алена Александровна |
| **Дата рождения** | 15.07.1990 | 08.08.1991 |
| **Гражданство** | РФ | РФ |
| **Паспорт** | 7705 664225 | 7807 689133 |
| **Телефон** | +7 (900) 474-55-34 | +7 (900) 238-07-08 |

4. Распечатать (Файл – Печать) и подписать ваучер.

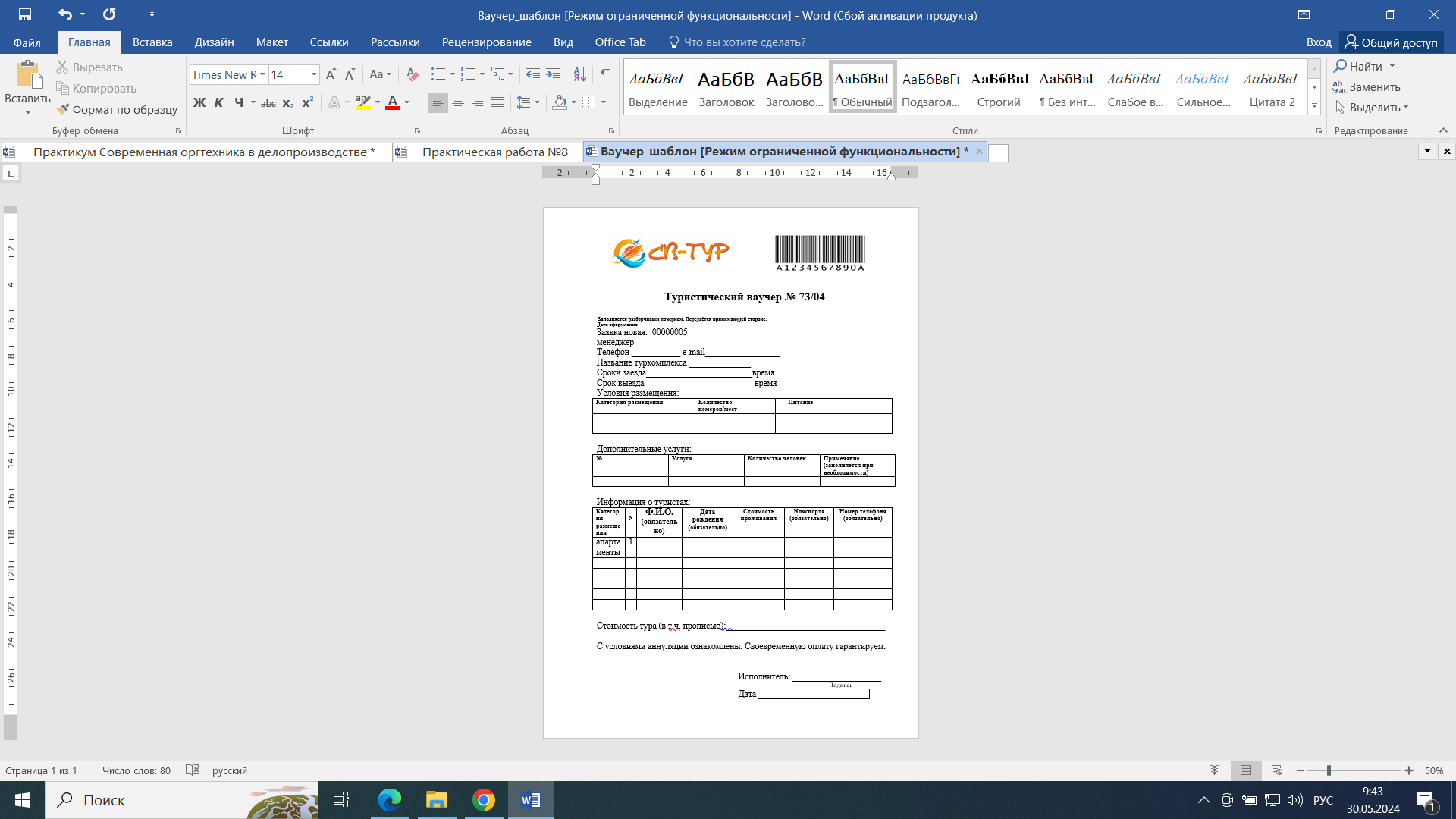
4. Распечатать и заполнить согласие на обработку персональных данных «Согласие\_шаблон.doc» от лица клиента Сергеева А.В.

5. Ваучер и согласие отсканировать на принтере, объединить в один документ с расширением .pdf, сохранить под именем «ФИО заказчика», отправить по электронной почте преподавателю. Письмо подпишите «С уважением, менеджер/ ваши ФИО».

Сканирование документа:

1. Открыть программу Adobe Acrobat Pro (ярлык на рабочем столе)
2. Выполнить алгоритм действий: Создать – PDF из сканера – Цветной документ (на этом этапе подождать, пока идет процесс сканирования)
3. Вложить на стекло сканера следующую страницу документа.
4. Выбрать в появившемся окне программы пункт «Сканирование дополнительных страниц (Лист 2) (на этом этапе подождать, пока идет процесс сканирования)
5. Повторить при необходимости действия 3-4
6. Выбрать в появившемся окне программы пункт «Сканирование завершено»
7. Сохранить документ (Файл – Сохранить как). Тип файла должен быть pdf.

**Приложение А**



**Приложение Б**

