

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30 »июня 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.16

Документационное обеспечение туристского бизнеса

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ЗАО_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

| Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа обучающихся | | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоём- кость, ЗЕТ | Форма промежуточной аттестации |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| | Лекции | Практ. занятия | | | | |
| 2 | УП | 8 | 28 | | 1 | |
| | РПД | 8 | 28 | | 1 | |
| 3 | УП | 8 | 60 | 4 | 2 | Зачет |
| | РПД | 8 | 60 | 4 | 2 | |
| Итого | УП | 8 | 88 | 4 | 3 | |
| | РПД | 8 | 88 | 4 | 3 | |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Старший преподаватель

Шамова Мария
Александровна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области документационного обеспечения сферы туроператорских, турагентских и гостиничных услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

рассмотреть особенности документационного обеспечения туристского и гостиничного бизнеса;

- раскрыть принципы документооборота предприятия сферы туризма и гостиничного бизнеса;
- продемонстрировать особенности законодательной и нормативной базы в профессиональной сфере.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Учебная практика (исследовательская практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| |
|--|
| ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности |
|--|

| |
|---|
| Знать: Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.). |
|---|

| |
|---|
| Уметь: Осуществлять ведение делопроизводства и установленной отчетности при предоставлении туристских услуг. |
|---|

| |
|--|
| Владеть: Навыками оформления договоров с поставщиками и потребителями туристских услуг. |
|--|

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий | Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа | | СР (часы) | Инновац. формы занятий |
|---|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|
| | | Лек. (часы) | Пр. (часы) | | |
| Раздел 1. Становление и развитие организации управления и документационного обеспечения туризма в России. | 2 | | | | |
| Тема 1. История периодизации развития документационного обеспечения в России. | | 2 | | 8 | ИЛ |
| Тема 2. История развития делопроизводства в СССР - от разрозненных условий по упорядочению делопроизводства до разработки Единой государственной системы делопроизводства | | 2 | | 8 | ИЛ |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО) | | 4 | | 16 | |
| Консультации и промежуточная аттестация - нет | | 0 | | | |
| Раздел 2. Документирование. Организация работы с документами | 2 | | | | |
| Тема 3. Основные понятия документирования. Унификация и стандартизация документов. Общие сведения о реквизитах документа. | | 2 | | 6 | ИЛ |
| Тема 4. Основные виды и правила оформления организационно-распорядительных документов. Организация приема, рассмотрения, регистрации и хранения документов. | | 2 | | 6 | ИЛ |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО) | | 4 | | 12 | |
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет) | 0,25 | | | | |
| Раздел 2. Документирование. Организация работы с документами | 3 | | | | |
| Тема 5. Практическое занятие. Кадровое делопроизводство. Основные виды документов и правила их заполнения. | | | 2 | 5 | ГД |
| Раздел 3. Специфика документационного обеспечения управления в туроператорской и турагентской деятельности | | | | | |
| Тема 6. Практическое занятие. Общая классификация документов в туристской деятельности. | | | 2 | 5 | ГД |
| Тема 7. Практическое занятие. Документационное обеспечение управления сотрудничества между туроператором и турагентом. | | | 2 | 5 | ГД |
| Тема 8. Практическое занятие. Документационное обеспечение взаимодействия заказчика (туриста) и исполнителя (туроператора / турагента) | | | 2 | 5 | ГД |
| Раздел 4. Документационное обеспечение управления в гостиничном бизнесе | | | | | |

| | | | | |
|--|------|-------|----|----|
| Тема 9. Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Правила работы с документами, содержащие персональные данные гостя. | | | 20 | ГД |
| Тема 10. Обязательная классификация объектов туристской индустрии (гостиниц), требования к документам. | | | 20 | ГД |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО) | | 8 | 60 | |
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет) | 0,25 | | | |
| Всего контактная работа и СР по дисциплине | | 16,25 | 88 | |

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения | Наименование оценочного средства |
|-----------------|---|------------------------------------|
| ОПК-6 | - Грамотно излагает профессиональную терминологию по документации туристского бизнеса | Вопросы для устного собеседования. |
| | - Грамотно оформляет туристскую документацию (договор о реализации туристского продукта; туристский ваучер и др.) | Практико-ориентированное задание. |
| | - Самостоятельно осуществляет ведение делопроизводства в туристской индустрии с использованием знаний актуальной правовой составляющей туристского бизнеса. | Практико-ориентированное задание. |

5.1.2 Система и критерии оценивания

| Шкала оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций | |
|------------------|--|-------------------|
| | Устное собеседование | Письменная работа |
| Зачтено | Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания, возможно допустил несущественные ошибки при устном ответе. | |
| Не зачтено | Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе. | |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

| № п/п | Формулировки вопросов |
|--------|--|
| Курс 3 | |
| 1 | История развития делопроизводства в России. Краткая характеристика основных исторических периодов. |
| 2 | Особенности приказного и коллежского делопроизводства в России. |
| 3 | Становление и развитие документоведения в XX веке и по настоящее время. Электронный документооборот. |
| 4 | Государственные стандарты по документированию управленческой деятельности. ОКУД |
| 5 | Профессиональный стандарт специалиста по организации и предоставлению туристских услуг – цель, задачи, краткая характеристика документа. |
| 6 | Понятия делопроизводство и документационное обеспечение управления. Классификация документов. |

| | |
|----|--|
| 7 | Государственная система классификации гостиниц - правила проведения в РФ. Правила плановых и внеплановых проверок. |
| 8 | Организационно – распорядительная документация предприятия - терминология, функции документов |
| 9 | Справочно – информационная документация фирмы - терминология, функции документов. |
| 10 | Основные реквизиты документов, правила их оформления. |
| 11 | Общие и специфические функции документа. Номенклатура дел. |
| 12 | Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Основные ошибки при заключении и оформлении договора о реализации туристского продукта турфирмами. |
| 13 | Учредительные документы туристских предприятий. Правила вступления в Единый федеральный реестр туроператоров. |
| 14 | Договор об оказании услуг по реализации туристского продукта-правила составления, последние поправки из ФЗ «Об основах туристского деятельности в РФ». |
| 15 | Технологический и документальный процесс оформления туристского продукта для туриста компанией-турагентом. |
| 16 | Технологический и документальный процесс оформления туристского продукта для туриста компанией-туроператором. |
| 17 | Технологический и документальный процесс заселения/выселения гостя из средства размещения. |
| 18 | Документация по управлению кадрами предприятия. Документационное сопровождение приема сотрудника на постоянную работу. Документационное сопровождение увольнения сотрудника. |
| 19 | Автоматизация делопроизводства в туристской фирме: основные программы, функциональное значение. |
| 20 | Автоматизация делопроизводства в гостиничном комплексе: основные программы, функциональное значение. |
| 21 | Должностные инструкции и правила поведения сотрудников туристской и гостиничной индустрии. Стандарты поведения при общении с потребителем услуг. |
| 22 | Официально-деловой стиль речи, его нормы. Основные ошибки при составлении документации. |
| 23 | Классификация деловых писем. Речевой этикет делового письма. |
| 24 | Трудовой договор (контракт), трудовая книжка - правила оформления и заполнения. |
| 25 | Основные правила написания резюме, характеристики и автобиографии. |
| 26 | Основные виды деятельности персонала в туристской сфере. |
| 27 | Основные виды деятельности персонала в гостиничной индустрии. |

5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрено

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Прочитайте фразы из деловых писем. Определите вид письма.
 - Сообщаем Вам, что документы в архив на хранение не поступали.
 - Направляем Вам на экспертизу проект создания развлекательного парка.
 - Просим Вас принять участие в работе конференции.
 - Просим Вас оказать содействие в выделении арендных помещений.
 - Фирма гарантирует прием на преддипломную практику студента Никифорова А. Ф.

2. Распределите в соответствии с порядком составления и оформления приказов следующие этапы их разработки:

- подготовка проекта;
- инициирование решения;
- согласование проекта;
- подписание документа;
- внесение на рассмотрение руководства;
- доведение документа до исполнителей;
- сбор и анализ информации.

3. Согласно данному примеру оформления реквизитов, определите его наименование:

- 05.11.2010 № 11-03/132;
- Об участии в конкурсе;
- В. А. Петров 243-11-12.

4. Составьте и оформите приказ на угловом бланке «О создании экспертной комиссии и проведении экспертизы ценности документов» (текст документа разработать самостоятельно).

5. Составьте и оформите распоряжение на продольном бланке «О разработке новых учебных планов» (текст документа разработать самостоятельно).

6. Составьте и оформите письмо Санкт-петербургской гостиницы "Сателлит" новосибирской туристической фирме "Мир", в котором руководство гостиницы выражает негодование по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони, несмотря на то, что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели.

7. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир" руководству гостиницы "Сателлит", в котором директор фирмы приносит извинения руководству гостиницы, подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир" и готов в течение трех дней выплатить недостающую сумму (что не было сделано ранее из-за беспорядка в отчетности фирмы в связи с увольнением бухгалтера).

8. Составьте объяснительную записку шофера отеля "Меркурий" Т. Г. Флектова, который не осуществил перевозку гостей из аэропорта в отель, хотя отель организует трансферы. Невыполнение шофером своих обязанностей связано с тем, что в аэропорту было объявлено, что рейс задержится на семь часов, поэтому Т. Г. Флектов вернулся в гостиницу, дождался окончания рабочей смены и покинул рабочее место, сообщив сменщику о сложившейся ситуации. Когда сменщик прибыл в аэропорт, выяснилось, что задержка рейса составляла лишь два часа. Туристы же незадолго до окончания смены Т. Г. Флектова прибыли в отель, самостоятельно оплатив переезд и перевозку багажа, несмотря на то, что стоимость путевки включала оплату трансфера.

9. Составьте письмо-претензию на имя генерального директора гостиницы о несоответствии оказываемых услуг в средстве размещения. Данные для письма (названия гостиницы, ФИО директора, текст и пр.) обучающийся берет самостоятельно.

10. Оформите акт порчи имущества в гостинице «Астория» от 03.06.2019 г. в связи с порчей имущества в ванной комнате одного из номеров.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Студент отвечает на 1 вопрос из списка. Вопрос выбирается преподавателем в произвольной форме.

Время, отводимое на подготовку к ответу- 15 минут.

В течении семестра выполняются контрольные работы.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|--|--|---|-------------|---|
| 6.1.1 Основная учебная литература | | | | |
| Степанова Е. Н. | Система электронного документооборота (облачное решение) | Саратов: Ай Пи Эр Медиа | 2018 | http://www.iprbookshop.ru/73341.html |
| Куняев, Н. Н., Дёмушкин, А. С., Фабричный, А. Г., Кондрашева, Т. В., Куняев, Н. Н. | Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот | Москва: Логос | 2013 | http://www.iprbookshop.ru/9083.html |
| Трусова, Н. М. | Страхование в туризме | Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры | 2015 | http://www.iprbookshop.ru/55815.html |
| 6.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Шамова М. А. | Документационное обеспечение туристского бизнеса | СПб.: СПбГУПТД | 2019 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019364 |
| Шамова М. А. | Документационное обеспечение туристского бизнеса | СПб.: СПбГУПТД | 2017 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017321 |

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>

2. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Аудитория | Оснащение |
|----------------------|---|
| Лекционная аудитория | Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска |
| Компьютерный класс | Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду |