

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\_ОО\_ Тех и орг туропер и турагент услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	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

<b>ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</b>
--

<b>Знать:</b> Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).
---

<b>Уметь:</b> Осуществлять ведение делопроизводства и установленной отчетности при предоставлении туристских услуг.
---

<b>Владеть:</b> 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	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Становление и развитие организации управления и документационного обеспечения туризма в России.	4					Д
Тема 1. История периодизации развития документационного обеспечения в России. Практическое занятие. Основные этапы развития делопроизводства и их характерные особенности.		2	2	6	ИЛ	
Тема 2. История развития делопроизводства в СССР - от разрозненных условий по упорядочению делопроизводства до разработки Единой государственной системы делопроизводства  Практическое занятие. История развития традиционного делопроизводства к документационному обеспечению управления.		2	2		ИЛ	
Раздел 2. Документирование. Организация работы с документами						
Тема 3. Основные понятия документирования. Унификация и стандартизация документов. Общие сведения о реквизитах документа.  Практическое занятие. Терминология принятия в документационном обеспечении управления, реквизиты документов.		2	4	6	ИЛ	
Тема 4. Основные виды и правила оформления организационно-распорядительных документов. Организация приема, рассмотрения, регистрации и хранения документов.  Практическое занятие. Организационно-распорядительная документация и ее особенности.		2	4	8,75	ИЛ	
Тема 5. Кадровое делопроизводство. Основные виды документов и правила их заполнения.  Практическое занятие. Основные положения по документированию управленческой деятельности.		2	4	6	ИЛ	
Раздел 3. Специфика документационного обеспечения управления в туроператорской и турагентской деятельности						

Тема 6. Общая классификация документов в туристской деятельности. Практическое занятие. Классификация документов в туристской деятельности.	3	2	6	ИЛ	
Тема 7. Документационное обеспечение управления сотрудничества между туроператором и турагентом. Практическое занятие. Агентский договор и его правовая составляющая.	2	4	6	ИЛ	
Тема 8. Документационное обеспечение взаимодействия заказчика (туриста) и исполнителя (туроператора / турагента) Практическое занятие. Договор о реализации туристского продукта.	2	4	6	ИЛ	
Раздел 4. Документационное обеспечение управления в гостиничном					
Тема 9. Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Правила работы с документами, содержащие персональные данные гостя. Практическое занятие. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.		4	6	ИЛ	Д
Тема 10. Обязательная классификация объектов туристской индустрии (гостиниц), требования к документам. Практическое занятие. Положение о классификации гостиниц в РФ, основные требования и правила.		4	6	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	17	34	56,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		51,25	56,75		

#### 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
Семестр 4	
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 туристской 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

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Степанова Е. Н.	Система электронного документооборота (облачное решение)	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/73341.html">http://www.iprbookshop.ru/73341.html</a>
Куняев, Н. Н., Дёмушкин, А. С., Фабричный, А. Г., Кондрашева, Т. В., Куняев, Н. Н.	Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот	Москва: Логос	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/66416.html">http://www.iprbookshop.ru/66416.html</a>
Кикин А. Б.	Электронный документооборот	СПб.: СПбГУПТД	2014	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1986">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1986</a>
Трусова, Н. М.	Страхование в туризме	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/55815.html">http://www.iprbookshop.ru/55815.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Шамова М. А.	Документационное обеспечение туристского бизнеса	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019364">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019364</a>
Шамова М. А.	Документационное обеспечение туристского бизнеса	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017321">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017321</a>

### 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