

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.26**

Документационное обеспечение туристского бизнеса

Учебный план: 2026-2027 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ЗАО №1-3-117.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<br>(курс для ЗАО) |     | Контактная работа обучающихся |                   | Сам.<br>работа | Контроль,<br>час. | Трудоёмкость,<br>ЗЕТ | Форма<br>промежуточной<br>аттестации |
|---------------------------|-----|-------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|--------------------------------------|
|                           |     | Лекции                        | Практ.<br>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                             | 8                 | 88             | 4                 | 3                    |                                      |
|                           | РПД | 8                             | 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 Минобрнауки России 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:

\_\_\_\_\_

## 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<br>(курс для ЗАО) | Контактная работа |               | СР<br>(часы) | Инновац.<br>формы<br>занятий |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|
|                                                                                                                                                                           |                           | Лек.<br>(часы)    | Пр.<br>(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                           |
| Раздел 2. Документирование. Организация работы с документами                                                                                                              |                           |                   |               |              |                              |
| 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.               |                           | 1                 |               | 3            | ИЛ                           |
| Тема 5. Практическое занятие. Кадровое делопроизводство. Основные виды документов и правила их заполнения.                                                                |                           | 1                 |               | 3            | ГД                           |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО)                                                                                                                                       |                           | 8                 |               | 28           |                              |
| Консультации и промежуточная аттестация - нет                                                                                                                             |                           | 0                 |               |              |                              |
| Раздел 3. Специфика документационного обеспечения управления в туроператорской и турагентской деятельности                                                                | 3                         |                   |               |              |                              |
| 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. Практическое занятие: Правила работы с документами, содержащие персональные данные гостя.                          |                           |                   | 1             | 23           | ГД                           |
| Тема 10. Обязательная классификация объектов туристской индустрии (гостиниц), требования к документам.                                                                    |                           |                   | 1             | 22           | ГД                           |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО)                                                                                                                                       |                           |                   | 8             | 60           |                              |

|                                                   |  |       |    |  |
|---------------------------------------------------|--|-------|----|--|
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)   |  | 0,25  |    |  |
| <b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b> |  | 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           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Грамотно излагает профессиональную терминологию по документации туристского бизнеса</li> <li>- Грамотно оформляет туристскую документацию ( договор о реализации туристского продукта; туристский ваучер и др.)</li> <li>- Самостоятельно осуществляет ведение делопроизводства в туристской индустрии с использованием знаний актуальной правовой составляющей туристского бизнеса.</li> </ul> | <p>Вопросы для устного собеседования.</p> <p>Практико-ориентированное задание.</p> <p>Практико-ориентированное задание.</p> |

###### 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 документооборота в XIX 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 делопроизводства 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                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>                                         |
| Алексеева, Т. В.,<br>Страхов, О. А.            | Документационное обеспечение управления                  | Москва: Университет «Синергия»                       | 2020        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/101344.html">http://www.iprbookshop.ru/101344.html</a>                                       |
| Лапкова, А. Г.,<br>Цыганков, В. А.             | Документационное обеспечение управления персоналом       | Омск: Омский государственный технический университет | 2019        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/115469.html">http://www.iprbookshop.ru/115469.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> |

### 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 |