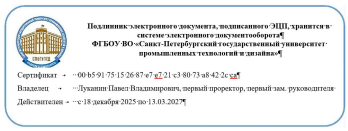
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.29 Документационное обеспечение в индустрии туризма и гостеприимства

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

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				
5	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	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у обучающихся практических навыков работы с документами, включая создание, оформление, обработку и хранение служебной документации в организациях сферы туризма и гостеприимства в соответствии с действующими правовыми и нормативными требованиями.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Изучить нормативные правовые акты по организации делопроизводства в сфере туризма и гостеприимства.
2. Овладеть правилами составления и оформления основных видов распорядительных, организационных и информационно-справочных документов.
3. Сформировать умение организовывать документооборот в гостиничном предприятии, включая приём, регистрацию, контроль исполнения и отправку документов.
4. Освоить порядок работы с обращениями граждан и отраслевыми отчётными документами.
5. Выработать навыки контроля за сохранностью документов и подготовки их к передаче в архив.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

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: основные положения законодательства РФ (ГК РФ, Закон о защите прав потребителей, Правила предоставления гостиничных услуг) и нормы международного права, регулирующие процедуры бронирования, заселения, расчетов и документального оформления в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Уметь: применять правовые нормы при составлении и проверке договоров, счетов-фактур, актов, внутренней учетной документации, а также при разрешении конфликтных ситуаций с клиентами и контролирующими органами.
Владеть: навыками правовой оценки типовых управленческих документов в сфере гостеприимства, включая учет требований международного права и российского законодательства об обязательном хранении, обработке персональных данных и фискальной отчетности в ресторанной деятельности.
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Знать: нормативно-правовую базу охраны труда, пожарной, санитарно-эпидемиологической и пищевой безопасности применительно к объектам гостиничного и ресторанного сервиса; требования к документационному оформлению инструкций по охране труда, журналов безопасности, актов-допусков и иной разрешительной документации в сфере гостеприимства; регламенты информирования потребителей и заинтересованных сторон о соблюдении норм безопасности.
Уметь: разрабатывать и актуализировать разделы документации по охране труда и технике безопасности для служб приема, размещения, питания и клининга; анализировать документарные потоки на соответствие требованиям Роспотребнадзора, Госпожнадзора и трудового законодательства; фиксировать и оформлять результаты проверок безопасности обслуживания, инциденты с гостями и несчастные случаи на производстве.
Владеть: навыками составления внутренних нормативных документов; методами документационного сопровождения расследования нарушений и контроля за выполнением предписаний заинтересованных сторон; инструментами обеспечения сохранности и юридической значимости документов по охране труда при взаимодействии с гостями и проверяющими органами.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы организации работы с документами	5				С
Тема 1. Документ как носитель информации. Виды и свойства служебных документов.		2	3	5	
Тема 2. Правила составления и оформления распорядительных и справочных документов.		2	3	5	
Тема 3. Организация документооборота: приём, обработка, передача и хранение дел.		2	3	5	
Раздел 2. Документационное сопровождение в сфере туризма					О
Тема 4. Документы по приёму и обслуживанию посетителей: заявки, путевки, ваучеры.		2	4	6	
Тема 5. Договоры с поставщиками услуг: гостиницами, перевозчиками и питанием.		2	4	6	
Тема 6. Отчётные документы в туристской деятельности: акты, сметы и справки.		2	4	6	
Раздел 3. Особенности документооборота в гостиничном предприятии					С
Тема 7. Документальное оформление бронирования, заселения, проживания и выезда гостя.		3	7	7	
Тема 8. Внутренние распорядительные документы: правила проживания, должностные инструкции.		2	3	8	
Тема 9. Хранение и подготовка к сдаче в архив документов гостиничного предприятия.			3	8,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ОПК-6	Способность составлять и обрабатывать служебные документы по отраслевым стандартам.
ОПК-7	Способность составлять и оформлять служебные документы по отраслевым требованиям.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Знает виды и структуру основных документов гостиничного предприятия. Правильно заполняет бланки строгой отчётности, приходные и расходные ордера, акты и служебные записки. Понимает правила оформления договоров с туристами и партнёрами. Не допускает грубых ошибок в составлении и движении внутренней документации. Даёт верные ответы на два теоретических вопроса из перечня к зачёту. Представляет портфолио выполненных практических работ в полном объёме.	
Не зачтено	Не различает виды документов и их назначение. Допускает более трёх существенных ошибок при составлении типовых бланков. Не может привести примеры оформления договора или акта. Не отвечает на вопросы билета или отказывается от выполнения практического задания. Имеет менее половины выполненных работ в портфолио без уважительной причины.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 5	

1	Понятие документа и документационного обеспечения в гостинице.
2	Законодательное регулирование документационного обеспечения в Российской Федерации.
3	Классификация документов в сфере туризма и гостеприимства.
4	Требования к оформлению реквизитов служебных документов.
5	Виды бланков документов, используемых в гостиничном предприятии.
6	Порядок составления и оформления приказа по основной деятельности.
7	Правила подготовки и оформления служебной записки.
8	Документирование приема и размещения гостей в отеле.
9	Содержание и порядок заполнения анкеты гостя.
10	Документальное оформление бронирования номеров.
11	Состав договорной документации с туроператорами и клиентами.
12	Правила составления актов о порче имущества и оказании дополнительных услуг.
13	Порядок работы с входящими и исходящими документами в гостинице.
14	Номенклатура дел: назначение, порядок разработки и утверждения.
15	Ответственность за сохранность документов и правила их архивного хранения в гостинице.

6.3.2 Типовые тестовые задания

НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Составление комплекта внутренней документации службы приёма и размещения

Разработать бланки и заполнить три вида документов: журнал бронирования номеров, карту гостя и акт о заселении без паспорта. Цель — проверка навыка оформления первичных учётных документов отеля.

2. Оформление претензионного письма по факту неоказания услуги

На основе заданной ситуации получить от гостя устную жалобу, оформить акт о выявленном недостатке и написать официальную претензию от имени клиента. Цель — отработка процедуры документирования конфликтных ситуаций.

3. Подготовка служебной записки и распоряжения по итогам ревизии номерного фонда

На основании акта проверки горничных составить служебную записку руководителя смены и проект распоряжения генерального директора об объявлении выговора. Цель — формирование умения создавать распорядительные и информационно-справочные документы.

4. Составление договора на оказание гостиничных услуг и приложений к нему

Разработать типовую форму договора для группового туристического заезда, заполнить лист бронирования и приложение о стоимости питания. Цель — закрепление навыков оформления договорной документации и спецификаций.

5. Ведение журнала учёта и исполнения предписаний надзорных органов

На примере предписания Роспотребнадзора составить план корректирующих мероприятий, оформить акт об устранении нарушений и зарегистрировать документы в журнале входящей корреспонденции. Цель — проверка навыков регистрации, контроля исполнения и ответа на внешние запросы.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 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»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Степанова, Е. Н.	Система электронного документооборота (облачное решение)	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/101357.html
Тищенко А.А., Казаков Ю.М., Терехов М.В., Филиппова Л.Б., Леонов Е.А., Леонов Ю.А.	Автоматизация документооборота. Учебное пособие	Москва: Флинта	2018	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=359437
Степанова, Е. Н.	Система электронного документооборота (облачное решение)	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	https://www.iprbookshop.ru/101357.html
Кузнецова, И. В., Хачатрян, Г. А.	Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2020	http://www.iprbookshop.ru/97083.html
Степанова Е. Н.	Система электронного документооборота (облачное решение)	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/73341.html
Гусятникова, Д. Е., Захаркина, О. И., Шитова, М. А.	Кадровая служба предприятия. Делопроизводство, документооборот и нормативная база	Саратов: Корпорация «Диполь»	2012	http://www.iprbookshop.ru/10555.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Захаркина, О. И., Гусятникова, Д. Е., Шитова, М. А.	Кадровая служба предприятия. Делопроизводство, документооборот и нормативная база	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2009	http://www.iprbookshop.ru/1537.html
Минин, О. В., Минин, И. В.	Защита конфиденциальной информации при электронном документообороте	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2011	http://www.iprbookshop.ru/44918.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационные справочные системы по законодательству

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Адрес в сети: http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант.ру» Адрес в сети: http://www.garant.ru/

Профессиональная справочная система «Кодекс» / «Техэксперт» Адрес в сети: https://kodeks.ru/

Официальный интернет-портал правовой информации Адрес в сети: http://www.pravo.gov.ru/

2. Отраслевые и профессиональные базы данных Федеральный информационный фонд стандартов (Российский институт стандартизации) Адрес в сети: https://www.gostinfo.ru/

Реестр профессиональных стандартов (Министерство труда и социальной защиты) Адрес в сети: https://mintrud.gov.ru/ Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации Адрес в сети: https://rha.ru/

Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии Адрес в сети: http://www.rostourunion.ru/

3. Ресурсы по кадровому делопроизводству Информационно-справочная система «Кадровое дело» Адрес в сети: https://1kadry-kdelo.ru/

Информационно-справочная система «HR-Portal» Адрес в сети: https://hr-portal.ru/

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска