

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины
Документационное обеспечение туристской деятельности

направление 43.03.02 Туризм
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА русского языка и литературы**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		2		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4			4	4
Практические	4	4	2	2	6	6
Итого ауд.	8	8	2	2	10	10
Контактная работа	8	8	2	2	10	10
Сам. работа	64	64	30	30	94	94
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	72	72	36	36	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): канд. филол. наук, Доц., Ким Наталья Михайловна _____

Зав. кафедрой: Нарушевич А. Г. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью изучения дисциплины является подготовка обучающихся к решению следующих профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности:
1.2	- научно-исследовательской и производственно-технологической работе в области проектирования программ туров, турпакетов, экскурсионных программ и других продуктов
1.3	туристской деятельности;
1.4	- разработке туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований современного общества;
1.5	- применению современных информационных и коммуникативных технологий в процессе реализации туристского продукта;
1.6	- организации процесса обслуживания потребителей услуг туристской индустрии.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ОПК-6.1:	Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
ОПК-6.2:	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг
ОПК-6.3:	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7.1:	Формирует условия для обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг и услуг сферы гостеприимства
ОПК-7.2:	Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
ОПК-7.3:	Оценивает безопасность обслуживания потребителей и требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПК-6.1:	Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
ПК-6.2:	Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
ПК-6.3:	Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:	
Знать:	<ul style="list-style-type: none"> – правила составления и оформления документов; – виды документов; – требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности; – нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности; – сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий; – основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов. – основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> – проектировать формы документов, внедрять унифицированные системы документации в практику; – соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; – соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности; – применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий; – использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания; – применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.
Владеть:	<ul style="list-style-type: none"> – навыками составления и оформления документов в соответствии с требованиями государственных стандартов при организации туристской деятельности; – информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности; – информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности; – навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий; – навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами; – навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Документационное обеспечение управления				
1.1	Роль документа в управлении. Уровни управления. Документационное обеспечение управления (ДОУ). Делопроизводство. Значение документа в туризме. Место ДОУ в деятельности менеджеров. Значение ДОУ в формировании современного специалиста. Уровни управления (международный, национальный, региональный, местный). /Лек/	1	2	ОПК-6.3 ОПК-7.1 ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
1.2	Документация эффективной системы менеджмента предприятия. Уровни управления и процессы организации. Уровни управления в малой организации (руководящий и оперативный), в средних и крупных (руководящий, стратегический, тактический и оперативный). Документированная информация и управленческие решения соответствующих уровней. /Пр/	1	2	ОПК-6.2 ОПК-7.2 ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
1.3	Государственное регулирование ДОУ в РФ. Документы, используемые руководителями и исполнителями при выполнении своих процессов (правовые, организационно- распорядительные, планово-финансовые, нормативные, внутренние нормативные и технические). Законодательное регулирование ДОУ (федеральные законы). Нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование ДОУ (национальные стандарты, государственная система документационного обеспечения управления и ее цели, ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», ГОСТ 6.30-03 «Унифицированные системы документации», Общероссийский классификатор управленческой документации, государственные инструкции по ДОУ). /Пр/	1	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ПК-6.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6
1.4	Классификация документов. Понятие классификации документов. Классификация документов по способу документирования, по сфере использования, по месту составления, по грифу ограничения доступа (грифы документов), по происхождению, по юридической значимости, по форме изложения, по срокам хранения. Понятие электронного документа. Требования к электронному документу. Преимущества и недостатки электронного документа. Электронный документооборот и его регулирование нормативными актами. Обеспечение хранения электронных документов. /Ср/	1	8	ОПК-6.1 ОПК-6.3 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1

1.5	<p>Унифицированные системы документации.</p> <p>Унифицированные системы документации: распорядительной документации; банковской документации; финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных организаций; отчетно-статистической документации; учетной и отчетной документации предприятий; документации по труду; документации Пенсионного фонда РФ).</p> <p>Табель унифицированных форм документов (систематизация по функциям и задачам - руководство, планирование, отчетность и т. п.; по структурным подразделениям). /Ср/</p>	1	8	<p>ОПК-6.2 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.3</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1</p>
1.6	<p>Требования к оформлению документов. Юридическое значение документа.</p> <p>Язык служебных документов. Бланки документов.</p> <p>Необходимость единых правил оформления документов.</p> <p>Состав реквизитов документов.</p> <p>Правила оформления реквизитов.</p> <p>Понятие юридического значения документа. Юридически значимые реквизиты документа.</p> <p>Юридическое значение электронного документа.</p> <p>Электронная цифровая подпись.</p> <p>Заверение копий документов.</p> <p>Понятие языка служебных документов. Особенности языка служебных документов (точность и ясность; лаконичность; убедительность; нейтральность тона изложения; использование устойчивых словосочетаний - стандартных оборотов; сокращений).</p> <p>Понятие бланка документа.</p> <p>Виды бланков.</p> <p>Реквизиты бланков.</p> <p>Варианты расположения реквизитов. /Ср/</p>	1	8	<p>ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6</p>
1.7	<p>Организационно-распорядительные документы.</p> <p>Основные группы организационно-распорядительных документов.</p> <p>Основные виды уставов.</p> <p>Правила составления.</p> <p>Понятие контракта.</p> <p>Требования к контракту.</p> <p>Основные виды положений и правила составления.</p> <p>Основные виды инструкций и правила составления.</p> <p>Понятие должностной инструкции и правила составления.</p> <p>Понятие приказа.</p> <p>Правила составления.</p> <p>Понятия решения и протокола.</p> <p>Правила составления.</p> <p>Понятия докладной и служебной записок. Правила составления. /Ср/</p>	1	8	<p>ОПК-6.1 ОПК-6.3 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.3</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1</p>

1.8	<p>Организация делопроизводства.</p> <p>Основные понятия и положения принятые в делопроизводстве. Документирование и организация работы с документами. Технология работы с документами. Система организационно-распорядительной документации. Унифицированная система документации (УСД). Нормативно-методическая база делопроизводства. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ). Федеральные законы: «О стандартизации», «Об информации, информатизации и защите информации», «Об архивном фонде РФ и архивах». Организация службы делопроизводства. Организационные формы работы с документами. Типовые организационные структуры службы делопроизводства. Задачи и функции службы делопроизводства. Функции структурных подразделений службы делопроизводства. Должностной и численный состав службы делопроизводства. /Ср/</p>	1	8	<p>ОПК-6.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-6.3</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1</p>
1.9	<p>Основные требования к оформлению управленческих (организационно - распорядительных) документов (работа над оформлением управленческих документов в Microsoft Office).</p> <p>Управление и его задачи. Управленческая информация и требования, предъявляемые к ней. Виды документов по различным основаниям (по назначению, по наименованию, по способу фиксации информации, по месту составления, по степени сложности). Общие и специфические функции документа. Юридическая сила документа. Основные положения по документированию управленческой деятельности. Унификация и стандартизация управленческих документов. Правила оформления отдельных реквизитов документов. Требования к изготовлению документов. /Ср/</p>	1	8	<p>ОПК-6.1 ОПК-7.2 ПК-6.2 ПК-6.3</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1</p>
1.10	<p>Особенности языка и стиля служебных документов.</p> <p>Нормы официально-делового стиля. Лексические и грамматические проблемы, возникающие при составлении и редактировании официальных текстов. Сочетаемость слов, использование терминов, названия памятников культуры, словообразование, правила графического сокращения слов, правила аббревиации, использование предлогов, использование деепричастных оборотов. Композиция документа (построение и организация текста). Редакторская правка служебных документов. Этапы редактирования. Виды правки. Корректурные знаки и правила их применения. /Ср/</p>	1	8	<p>ОПК-6.1 ОПК-6.3 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.2</p>	<p>Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1</p>

1.11	Современное деловое письмо. Классификация деловых писем. Коммерческие и деловые письма. Обычные и циркулярные письма. Деловое письмо в условиях унификации. Реквизиты делового письма. Варианты адресования писем. Языковой стандарт делового письма. Фактор цели, фактор адресата и коммуникативные роли при составлении письма. Стандартный аспект композиции деловых писем. Использование языковых формул и характеристика писем. Речевой этикет делового письма. Формулы обращения. Нерегламентированные деловые письма. Формулирование тактики и стратегии. Международные письма. /Ср/	1	8	ОПК-6.3 ОПК-7.2 ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
Раздел 2. Документационное обеспечение управления в туризме					
2.1	Документооборот в туризме. Уставные документы. Бухгалтерские и статистические документы. Документы внутреннего распорядка. Документы, регламентирующие отношения с поставщиками, с агентами, партнерами, туристами. /Лек/	1	2	ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
2.2	Договорные отношения в туризме. Общая характеристика договора. Требования к составлению договоров. Договорные отношения между туроператором и турагентом. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями туристских услуг. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами. /Пр/	2	2	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-7.3 ПК-6.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
2.3	Туристская технологическая документация. Технологическая карта туристского путешествия по маршруту. График загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время. Информационный листок к путевке туристского путешествия. Бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка». Лист бронирования. Бланки договоров с клиентами - турагентами. Договора с партнерами - поставщиками услуг. Калькуляция или расчет стоимости тура. Описание маршрута. График движения по маршруту. Карта – схема маршрута. Текст путевой информации. Описание технологических особенностей тура. Тексты памяток для туристов. Справочные материалы по маршруту. Варианты рекламных проспектов и буклетов. Прайс – листы. /Ср/	2	5	ОПК-6.1 ОПК-6.3 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1

2.4	Туристские формальности. Туристские формальности (заграничные паспорта, визы, таможенные правила, валютный контроль и порядок обмена валюты, санитарные правила, режим въезда-выезда, особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране, иммиграционные правила). /Ср/	2	5	ОПК-6.1 ОПК-7.3 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
2.5	Документационное обеспечение при реализации туристских путешествий. Документы по организации туристского путешествия. Заявка на организацию туристской поездки. Заявление на тур. Анкета туриста. Заявка на бронирование туристских услуг. Туристская путевка. Договор о туристском обслуживании и правила его составления. Агентское соглашение. Контракт о сотрудничестве в области туризма с иностранным партнером. /Ср/	2	10	ОПК-6.3 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
2.6	Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий. Формальности в сфере туризма. Паспортные и визовые формальности. Бланки визовых анкет. Заявление о выдаче заграничного паспорта. Доверенность на несовершеннолетних детей. Заполнение таможенной декларации. Постановление правительства РФ «Об утверждении требований к сертификату об отсутствии ВИЧ – инфекции, предъявляемому иностранным гражданам и лицам без гражданства при обращении за визой на въезд в Российскую Федерацию на срок свыше трех месяцев». Договора обязательного личного страхования пассажиров. /Ср/	2	10	ОПК-6.1 ОПК-6.3 ОПК-7.2 ПК-6.1 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1
2.7	/Зачёт/	2	4	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-6.1 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Э1

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Волошин, Николай Иванович	Правовое регулирование в туризме: учебник	М.: Советский спорт, 2007	2
Л1.2	Брагановский С. Н., Брагановская М. С., Кочерга С. А.	Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.3	Долженко Г. П., Ивлиева О. В.	Туризмведение: монография	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2014	http://biblioclub.ru/index .php? page=book&id=445306 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Колочева В. В.	Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017	http://biblioclub.ru/index .php? page=book&id=574778 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Морозова Н.С., Морозов М.А.	Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по специальности 230500 - Социал.-культур. сервис и туризм	М.: Академия, 2005	15
Л2.2		Вестник Таганрогского государственного педагогического института	Таганрог: Изд-во Таганрог. гос. пед. ин-та, 2010	2
Л2.3		Вестник Таганрогского государственного педагогического института им. А. П. Чехова. Гуманитарные науки	Таганрог: Изд-во Таганрог. гос. пед. ин-та им. А. П. Чехова, 2013	2
Л2.4	Новиков В. С.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Москва: Книгодел, 2006	http://biblioclub.ru/index .php? page=book&id=63575 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Давыдова Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма: практикум	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2014	http://biblioclub.ru/index .php? page=book&id=330484 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Трусова Н. М.	Страхование в туризме: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2015	http://biblioclub.ru/index .php? page=book&id=472725 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

<http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»

<http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ

<http://www.gramota.ru> – Справочно-информационный портал «ГРАМОТА.РУ»

<http://www.slovari.ru> – Электронная библиотека словарей русского языка: толковые, иностранных слов, орфографический, семантический.

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

Гарант (учебная версия)

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.