

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

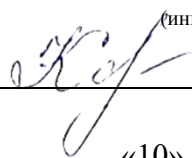
Руководитель образовательной программы

доц.,к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Документационное обеспечение в индустрии туризма и гостеприимства»
(Наименование дисциплины)

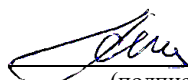
Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к. культурологии
(должность, уч. степень, звание)

 09.02.2026
(подпись, дата)

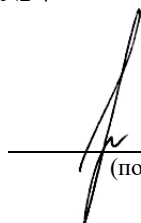
А.С. Скобелыцина
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

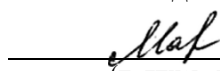
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

старший преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

 10.02.2026
(подпись, дата)

М.Б. Капелюш
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Документационное обеспечение в индустрии туризма и гостеприимства» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением теоретических и практических основ документационного обеспечения управления в сфере туризма и гостеприимства, включая нормативно-правовую базу, систему организационно-распорядительной документации, правила оформления договорных отношений с туристами и контрагентами, а также особенности документооборота в туроператорских и турагентских организациях.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (5 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области документационного обеспечения управления в индустрии туризма и гостеприимства, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в туроператорских и турагентских организациях.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.1 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК-2.В.1 владеть методами изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты и тенденций их динамики

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Правовые основы профессиональной деятельности»;
- «Организация туристской деятельности»;
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»;
- «Маркетинг в профессиональной деятельности».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Технология формирования турпродукта»;
- «Технологии и организация внутреннего туризма»;
- «Технологии и организация международного туризма»;
- «Сервисная деятельность»;
- «Технологии оказания гостиничных услуг»;
- «Производственная организационно-управленческая практика»;
- «Производственная проектно-технологическая практика».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№5
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки	17	17
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	110	110
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Дифф. зач.,	Дифф. зач.,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 5					
Раздел 1. Теоретические основы документационного обеспечения управления	2	2	—	—	14
Тема 1.1. Документационное обеспечение управления: сущность, задачи, функции	1	1	—	—	7
Тема 1.2. Нормативно-правовая база документационного обеспечения в туризме и гостеприимстве	1	1	—	—	7
Раздел 2. Система документации в индустрии туризма и гостеприимства	6	6	—	—	40
Тема 2.1. Организационно-правовая документация туристской организации	1	1	—	—	8
Тема 2.2. Распорядительная документация: приказы, распоряжения, решения	1	1	—	—	8
Тема 2.3. Информационно-справочная документация: письма, справки, докладные записки	1	1	—	—	8
Тема 2.4. Документационное обеспечение договорных отношений в туризме	2	2	—	—	8
Тема 2.5. Документы по личному составу и кадровому делопроизводству	1	1	—	—	8

Раздел 3. Документооборот в туроператорской и турагентской деятельности	6	6	—	—	36
Тема 3.1. Организация документооборота в туристской организации	2	2	—	—	12
Тема 3.2. Документальное оформление туристского продукта	2	2	—	—	12
Тема 3.3. Документационное обеспечение взаимоотношений с контрагентами	2	2	—	—	12
Раздел 4. Особенности документационного обеспечения в гостиничной деятельности	3	3	—	—	20
Тема 4.1. Документационное обеспечение бронирования и размещения гостей	1	1	—	—	7
Тема 4.2. Документация по обеспечению безопасности и качества гостиничных услуг	1	1	—	—	7
Тема 4.3. Отчетно-финансовая документация в гостиничной деятельности	1	1	—	—	6
Итого в семестре:	17	17	—	—	110
Итого	17	17	0	0	110

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Раздел 1. Теоретические основы документационного обеспечения управления
	Тема 1.1. Документационное обеспечение управления: сущность, задачи, функции. Понятие документационного обеспечения управления (ДОУ). Цели и задачи ДОУ в современных организациях. Функции ДОУ: организационная, информационная, коммуникативная, управленческая, правовая. Роль ДОУ в индустрии туризма и гостеприимства. Понятие документа, его юридическая сила. Классификация документов. Унификация и стандартизация документов.
	Тема 1.2. Нормативно-правовая база документационного обеспечения в туризме и гостеприимстве. Законодательные и нормативные акты, регулирующие документационное обеспечение в РФ. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти.
2	Раздел 2. Система документации в индустрии туризма и гостеприимства

3	Тема 2.1. Организационно-правовая документация туристской организации. Устав организации, учредительный договор, положение о филиале, положение о структурном подразделении, штатное расписание, должностные инструкции. Требования к оформлению и содержанию организационно-правовых документов. Порядок утверждения и введения в действие.
	Тема 2.2. Распорядительная документация: приказы, распоряжения, решения. Понятие и виды распорядительных документов. Приказы по основной деятельности и по личному составу. Распоряжения, постановления, решения. Порядок подготовки, оформления, согласования и утверждения распорядительных документов. Ознакомление сотрудников с распорядительными документами.
	Тема 2.3. Информационно-справочная документация: письма, справки, докладные записки. Виды информационно-справочных документов: служебные письма, справки, докладные и объяснительные записки, акты, протоколы, телеграммы, факсы. Правила оформления и требования к содержанию. Особенности деловой переписки в туристской сфере. Этикет делового письма.
	Тема 2.4. Документационное обеспечение договорных отношений в туризме. Понятие и виды договоров в туристской деятельности. Договор о реализации туристского продукта. Договор с туристом (заказчиком). Договоры с контрагентами: перевозчиками, гостиницами, страховыми компаниями, экскурсионными бюро. Существенные условия договоров. Порядок заключения, изменения и расторжения договоров. Ответственность сторон.
	Тема 2.5. Документы по личному составу и кадровому делопроизводству. Трудовой договор: понятие, содержание, виды. Приказы по личному составу. Личные дела сотрудников. Трудовая книжка: порядок ведения и хранения. Личная карточка формы Т-2. График отпусков. Правила внутреннего трудового распорядка. Документационное обеспечение аттестации персонала.
	Раздел 3. Документооборот в туроператорской и турагентской деятельности
	Тема 3.1. Организация документооборота в туристской организации. Понятие документооборота. Принципы организации документооборота. Основные этапы движения документов: прием, регистрация, рассмотрение, исполнение, отправка. Входящие и исходящие документы. Внутренний документооборот. Регистрация документов: журнальная и автоматизированная. Контроль исполнения документов. Номенклатура дел. Формирование и оформление дел. Экспертиза ценности документов. Подготовка и передача дел в архив.
	Тема 3.2. Документальное оформление туристского продукта. Туристская путевка: понятие, форма, содержание, порядок оформления. Договор о реализации туристского продукта с туристом. Приложения к договору: программа тура, информация о маршруте, условия проживания и питания, правила страхования. Памятка туристу. Информационный листок к договору о реализации туристского продукта. Ваучер. Акт о приемке оказанных услуг.
	Тема 3.3. Документационное обеспечение взаимоотношений с

	контрагентами. Документальное оформление заявок и подтверждений бронирования. Счета, счета-фактуры, акты выполненных работ (услуг). Претензионная работа: претензии, ответы на претензии. Документационное оформление взаиморасчетов. Документы по взаимодействию с поставщиками услуг (перевозчики, гостиницы, страховые компании).
4	Раздел 4. Особенности документационного обеспечения в гостиничной деятельности
	Тема 4.1. Документационное обеспечение бронирования и размещения гостей. Порядок бронирования номеров. Документы, оформляемые при бронировании: заявка, подтверждение бронирования, гарантия бронирования. Регистрация гостей при заезде: анкета гостя, регистрационная карта. Документы, оформляемые при выезде: счет за проживание, акт сдачи-приемки номера. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
	Тема 4.2. Документация по обеспечению безопасности и качества гостиничных услуг. Документы, регламентирующие безопасность в гостинице: правила противопожарной безопасности, инструкции по охране труда, планы эвакуации. Документы системы менеджмента качества: политика в области качества, стандарты качества услуг, процедуры контроля качества. Журналы учета обращений и жалоб гостей.
	Тема 4.3. Отчетно-финансовая документация в гостиничной деятельности. Кассовые документы: приходные и расходные кассовые ордера, кассовая книга. Отчеты материально-ответственных лиц. Акты инвентаризации. Финансовая отчетность гостиницы. Документационное оформление расчетов с гостями.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 5					
1	Составление и оформление организационно-правовых документов туристской организации	Практическая работа, работа с образцами документов	2	2	2
2	Разработка и оформление распорядительной документации	Решение ситуационных задач, составление приказов и распоряжений	2	2	2
3	Оформление информационно-справочной	Практическая работа, деловая игра	2	2	2

	документации: служебные письма, справки				
4	Разработка договорной документации в туризме (договор с туристом, договор с контрагентами)	Практическая работа, анализ кейсов	2	2	2
5	Документационное оформление туристского продукта: путевка, ваучер, информационный листок	Практическая работа, заполнение бланков	2	2	3
6	Организация документооборота в туристской организации	Деловая игра, моделирование документооборота	2	2	3
7	Документационное обеспечение бронирования и размещения в гостинице	Решение ситуационных задач, работа с документами	2	2	4
8	Претензионная работа в туристской деятельности	Разбор кейсов, составление претензий и ответов на них	2	2	3
9	Итоговое практическое занятие: комплексный анализ документационного обеспечения туроператорской деятельности	Круглый стол, защита практических заданий	1	1	1-4
Всего			17	17	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 5, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	40	40
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	15	15
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	20	20
Домашнее задание (ДЗ)	15	15
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	20	20
Всего:	110	110

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.com Режим доступа: по подписке.	Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Делопроизводство : учебник для вузов / И. Н. Кузнецов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 577 с.	
URL: https://znanium.com Режим доступа: по подписке.	Андреева, В. И. Делопроизводство : практическое пособие / В. И. Андреева. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 278 с.	
URL: https://znanium.com Режим доступа: по подписке.	Документационное обеспечение управления в туризме : учебное пособие / под ред. Е.А. Соболевой. — М. : ИНФРА-М, 2023. — 280 с.	

URL: https://znanium.com Режим доступа: по подписке.	Пшенко, А. В. Документационное обеспечение управления : учебник / А. В. Пшенко, Л. А. Доронина. — 5-е изд., стер. — Москва : Академия, 2022. — 288 с.	
---	---	--

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u>

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Электронные библиотечные ресурсы и системы
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через

	личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
	Информационные и справочно-правовые системы
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Дифференцированный зачёт	Список вопросов; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Понятие документационного обеспечения управления, его цели, задачи и функции в индустрии туризма и гостеприимства.	ПК-2.3.1
2	Нормативно-правовая база документационного обеспечения в РФ. Основные ГОСТы и федеральные законы.	ПК-2.3.1
3	Классификация документов в делопроизводстве. Унификация и стандартизация документов.	ПК-2.3.1
4	Организационно-правовая документация туристской организации: состав, порядок оформления и утверждения.	ПК-2.3.1
5	Распорядительная документация: виды, порядок подготовки, оформления и согласования.	ПК-2.У.1
6	Информационно-справочная документация: виды, правила оформления, требования к содержанию.	ПК-2.У.1
7	Документационное обеспечение договорных отношений в туризме. Договор о реализации туристского продукта.	ПК-2.3.1
8	Документы по личному составу и кадровому делопроизводству. Трудовой договор и приказы по личному составу.	ПК-2.3.1
9	Понятие и организация документооборота в туристской организации. Основные этапы движения документов.	ПК-2.У.1
10	Документальное оформление туристского продукта: туристская путевка, договор, информационный листок, ваучер.	ПК-2.У.1
11	Документационное обеспечение взаимоотношений с контрагентами. Договоры, заявки, акты, претензионная работа.	ПК-2.У.1
12	Документационное обеспечение бронирования и размещения в гостинице. Анкета гостя, регистрационная карта.	ПК-2.У.1
13	Документация по обеспечению безопасности и качества гостиничных услуг.	ПК-2.3.1
14	Отчетно-финансовая документация в гостиничной деятельности. Кассовые документы и финансовая отчетность.	ПК-2.У.1
15	Номенклатура дел. Формирование и оформление дел. Экспертиза ценности документов. Подготовка дел к передаче в архив.	ПК-2.3.1
16	Правила оформления служебных писем и деловой переписки в туристской сфере. Этикет делового письма.	ПК-2.У.1
17	Документационное оформление претензионной работы в туризме. Претензия, ответ на претензию.	ПК-2.В.1
18	Система электронного документооборота в туристской организации. Преимущества и особенности внедрения.	ПК-2.В.1
19	Требования к оформлению организационно-распорядительных документов по ГОСТ Р 7.0.97-2016.	ПК-2.3.1
20	Документационное обеспечение управления качеством туристских и гостиничных услуг.	ПК-2.3.1

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Вопрос 1. Что такое документационное обеспечение управления? А. Процесс создания документов Б. Деятельность, обеспечивающая организацию работы с документами В. Хранение документов в архиве Г. Уничтожение документов Вопрос 2. Какой документ является основным при оформлении договорных отношений с туристом? А. Туристская путевка Б. Договор о реализации туристского продукта В. Ваучер Г. Информационный листок Вопрос 3. Соотнесите вид документа и его характеристику. Запишите ответ в виде последовательности цифр, соответствующих буквам (например: 1–Б, 2–А, 3–В). 1) Приказ 2) Справка 3) Письмо А. Документ, содержащий информацию о фактах и событиях Б. Распорядительный документ, обязательный для исполнения В. Информационно-справочный документ, используемый для обмена информацией Вопрос 4. Установите правильную последовательность этапов документооборота. Запишите порядок цифр. 1. Исполнение документа 2. Регистрация документа 3. Прием документа 4. Отправка документа 5. Рассмотрение документа Вопрос 5. Какие требования предъявляются к оформлению	ПК-2.3.1

	организационно-распорядительных документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016? (развёрнутый ответ)	
2	Вопрос 1. Что из перечисленного является организационно-правовым документом? А. Приказ Б. Устав организации В. Служебная записка Г. Протокол Вопрос 2. Какие документы оформляются при заезде гостя в гостиницу? А. Договор аренды Б. Анкета гостя и регистрационная карта В. Акт приема-передачи Г. Доверенность Вопрос 3. Соотнесите документ и его назначение. Запишите ответ в виде последовательности цифр, соответствующих буквам. 1) Туристская путевка 2) Ваучер 3) Информационный листок А. Подтверждение бронирования Б. Документ, подтверждающий оплату туристского продукта В. Информация об условиях путешествия Вопрос 4. Установите последовательность действий при заключении договора с туристом. Запишите порядок цифр. 1. Подписание договора 2. Предоставление информации о туре 3. Оформление путевки 4. Оплата туристского продукта Вопрос 5. Какие документы входят в систему документационного обеспечения управления в туроператорской деятельности? (развёрнутый ответ)	ПК-2.У.1
3	Вопрос 1. Что такое номенклатура дел? А. Перечень должностей в организации Б. Систематизированный перечень заголовков дел, создаваемых в организации В. Список документов для уничтожения Г. Журнал регистрации входящих документов Вопрос 2. В каком документе фиксируются результаты инвентаризации? А. В акте	ПК-2.В.1

	Б. В справке В. В протоколе Г. В распоряжении Вопрос 3. Соотнесите этап работы с документами и его содержание. Запишите ответ в виде последовательности цифр, соответствующих буквам. 1) Формирование дел 2) Экспертиза ценности 3) Оформление дел А. Определение срока хранения документов Б. Группировка документов в дела В. Подшивка, нумерация, составление заверительной надписи Вопрос 4. Установите последовательность этапов претензионной работы. Запишите порядок цифр. 1. Рассмотрение претензии 2. Направление претензии 3. Принятие решения по претензии 4. Подготовка ответа на претензию Вопрос 5. Какие меры принимаются для защиты персональных данных в документационном обеспечении туристской организации? (развёрнутый ответ)	
--	---	--

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- Введение в дисциплину, обзор нормативно-правовой базы.
- Основы делопроизводства и документооборота.
- Система организационно-распорядительной документации.
- Договорная документация в туризме и гостеприимстве.
- Документационное обеспечение туристского продукта.
- Особенности документооборота в гостиничной деятельности.
- Претензионная работа и документационное обеспечение качества услуг.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Требования к проведению семинаров

Форма проведения: семинарские занятия проводятся в форме дискуссий, круглых столов, разбора кейсов (case-study), анализа реальных документов и ситуаций из практики туристских организаций.

Подготовка к семинару: обучающийся обязан изучить рекомендованную литературу по теме семинара, подготовить краткие тезисы, а также подобрать примеры документов, иллюстрирующие обсуждаемые вопросы.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Форма проведения: работа в малых группах, деловые игры, презентации проектов, решение ситуационных задач, разбор кейсов, моделирование документооборота.

Образовательные технологии: проектный метод, кейс-метод, деловые игры, метод «мозгового штурма».

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом по данной дисциплине не предусмотрены.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы

Курсовой проект/работа учебным планом по данной дисциплине не предусмотрены.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Виды самостоятельной работы обучающихся:

Подготовка к лекционным занятиям: изучение конспектов лекций, рекомендованной основной и дополнительной литературы по каждой теме.

Подготовка к практическим занятиям: изучение теоретического материала, подготовка ответов на вопросы, выполнение практических заданий, подготовка к деловым играм.

Выполнение индивидуальных творческих заданий:

- анализ организационно-распорядительной документации конкретной туристской организации;
- разработка проекта договора о реализации туристского продукта;
- составление пакета документов для бронирования тура;
- оформление претензии и ответа на претензию;
- подготовка аналитической записки о системе документооборота в туроператорской компании.

Самостоятельное изучение тем, вынесенных на самостоятельное освоение (перечень тем определяется рабочей программой дисциплины, например: «Электронный документооборот в туризме», «Документационное обеспечение управления качеством», «Особенности делопроизводства в гостиничных предприятиях»).

Подготовка к дифференцированному зачету: систематизация изученного материала, повторение основных понятий, терминов и нормативных требований.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются:

- учебно-методический материал по дисциплине (конспекты лекций, презентации, учебные пособия);
- методические указания по выполнению практических занятий;
- список основной и дополнительной литературы, рекомендованной для самостоятельного изучения;
- фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Формы текущего контроля успеваемости:

Устный опрос на практических занятиях (оценка знаний теоретического материала по документационному обеспечению, умения применять нормативные требования на практике);

Письменные контрольные работы по отдельным темам (включая тестирование с закрытыми и открытыми вопросами);

Тестирование по материалам лекций и практических занятий (проводится в системе LMS ГУАП или на бумажном носителе);

Защита практических заданий (разработка договоров, оформление документов, составление претензий) — оценивается полнота, обоснованность и практическая применимость;

Анализ кейсов (case-study) — решение ситуационных задач из реальной практики документационного обеспечения в туризме;

Выполнение творческих письменных работ (эссе, аналитические обзоры, рецензии на документационное обеспечение конкретной организации).

Периодичность текущего контроля:

Текущий контроль проводится на каждом практическом занятии.

Письменные контрольные работы и тестирование проводятся по завершении изучения отдельных тем (разделов) дисциплины в соответствии с календарным планом.

Критерии оценивания текущего контроля успеваемости:

Оценка	Критерии
Отлично	Студент демонстрирует глубокое понимание нормативно-правовой базы и правил оформления документов, аргументированно излагает свою позицию, правильно применяет теоретические знания при решении практических задач, активно участвует в обсуждениях, приводит актуальные примеры из практики документооборота в туризме
Хорошо	Студент демонстрирует хорошее понимание материала, допускает незначительные неточности, в целом правильно применяет знания при решении задач, примеры приводит, но не всегда системно
Удовлетворительно	Студент демонстрирует базовое понимание материала,

	допускает ошибки, испытывает затруднения при применении знаний на практике, примеры приводит с трудом
Неудовлетворительно	Студент не демонстрирует понимания материала, не может применить знания при решении задач, не приводит примеров

Результаты текущего контроля успеваемости являются основанием для допуска обучающегося к дифференцированному зачету. Обучающийся, имеющий задолженности по текущему контролю (невыполненные практические задания, пропуски занятий без уважительной причины, неудовлетворительные результаты контрольных работ), к дифференцированному зачету не допускается.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Дифференцированный зачет по дисциплине проводится в устной форме по билетам или в форме собеседования по вопросам. Вопросы к дифференцированному зачету представлены в таблице 16 данной РПД. Также может проводиться тестирование и решение практических задач (кейсов).

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой