

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**ДОКУМЕНТИРОВАННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ**
Рабочая программа учебной дисциплины

по направлению подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Находка 2018

Рабочая программа дисциплины «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Шеметова Елена Васильевна, ст. преподаватель кафедры туризма и экологии, Elena.shemetova@vvsu.ru, Фадеева Н.П., ст. преподаватель кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины является овладение студентами теоретическими знаниями и практическими навыками в работе с документами, необходимыми для эффективного управления предприятиями индустрии сервиса, туризма и гостеприимства.

Задачами курса являются:

- изучение и закрепление теоретических основ документированного обеспечения управления;
- формирование систематизированных знаний об унифицированных системах документации;
- получение практических навыков по технологии работы с документами на предприятии;
- приобретение навыков по обработке, анализу и составлению документов в сфере сервиса и туризма.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

ОПОП	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
43.03.03 Гостиничное дело	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	Знать	способы и средства документирования; уровни управления в индустрии гостеприимства и соответствующие им документы
			Уметь	проектировать формы документов, системы документации, внедрять унифицированные системы документации в практику; принимать управленческие решения на основе документированной информации; разрабатывать внутренние нормативные и технические документы
			Владеть	навыками составления и оформления документов в соответствии с требованиями государственных стандартов при организации гостиничной деятельности; нормами деловой переписки и делопроизводства

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом» относится к профессиональному циклу, вариативной части учебного плана у направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Для освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Правоведение», «Правовое обеспечение сервиса и туризма»,

«Деловые коммуникации в сервисе», «Технология и организация операторских и агентских услуг».

Для направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» на компетенциях, формируемых дисциплиной «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом», базируются дисциплины: «Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства», «Туристско-рекреационное проектирование», «Курсовое проектирование 1», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семес тр	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
Б-ГД	ОФО	Б.1.В.12	5	4	60	34	17		9	84	Э	

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем, часов	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС, часов
1	Введение. Документ: понятие, функции и классификация	Лекция	2		2
		Практическое занятие	1		5
2	Роль документа в управлении предприятием. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в сервисе и туризме	Лекция	2		2
		Практическое занятие	1		5
3	Правила оформления документов	Лекция	2		2
		Практическое занятие	2	2	5
4	Технология работы с документами	Лекция	4		2
		Практическое занятие	1	1	5
5	Язык служебных документов	Лекция	2		2
		Практическое занятие	1	1	5

6	Составление и оформление организационно-распорядительных документов в сервисе и туризме	Лекция	4		2
		Практическое занятие	1	2	5
7	Составление и оформление информационно-справочных документов в сервисе и туризме	Лекция	2		2
		Практическое занятие	1	1	5
8	Деловая переписка в сервисе и туризме	Лекция	2		2
		Практическое занятие	2	2	5
9	Составление и оформление документации по трудовым отношениям в сервисе и туризме	Лекция	4		2
		Практическое занятие	2	2	5
10	Составление и оформление документации по договорным обязательствам в сервисе и туризме	Лекция	4	2	2
		Практическое занятие	2	2	5
11	Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура	Лекция	4	2	2
		Практическое занятие	2	1	5
12	Туристские формальности	Лекция	2		2
		Практическое занятие	1	1	5

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение. Документ: понятие, функции и классификация

Основные понятия в области документированного обеспечения управления. Функции документов: социальная, управленческая, правовая, информационная и коммуникативная, культурная, научно-историческая. Классификация документов: по способу документирования, по сфере использования, по месту составления, по грифу ограничения доступа, по происхождению, по юридической значимости, по форме изложения, по срокам хранения.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1.

Дополнительные источники: 1, 2.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 2. Роль документа в управлении предприятием. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в сервисе и туризме

Уровни управления в туризме (руководящий, стратегический, тактический и оперативный). Документация эффективной системы менеджмента предприятий сервиса и туризма: правовая документация, документация по обеспечению качества, организационно-распорядительная документация, документация по стратегическому и оперативному

планированию, методическая документация, внешняя нормативная документация, внутренняя нормативная документация, внутренняя техническая документация.

Нормативные документы, регулирующие делопроизводство. Отечественные и международные стандарты на документацию. Органы управления индустрии туризма и гостеприимства и соответствующие им документы.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 2.

Дополнительные источники: источники подраздела 9.3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: работа с нормативной документацией, профессиональными стандартами индустрии туризма и гостеприимства, дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке стандартов предприятий туризма и гостеприимства с использованием государственных стандартов.

Тема 3. Правила оформления документов в сервисе и туризме

Унифицированная система документации. Требования к оформлению документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов. Оформление реквизитов документов.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 3.

Дополнительные источники: 2, 4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: оформление документов, реквизиты, дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по оформлению документов предприятий туризма и гостеприимства.

выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4. Технология работы с документами в сервисе и туризме

Организация документооборота. Обработка входящих, исходящих и внутренних документов. Принципы регистрации документов на предприятии. Контроль и сроки исполнения документов. Организация хранения документов. Составление номенклатуры дел. Формирование и оформление дел. Порядок передачи документов на хранение в архив.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 5. Язык служебных документов

Язык и стиль служебных документов. Особенности языка служебных документов. Употребление прописных и строчных букв. Единообразие принципов и формы сокращения. Оформление дат и чисел в документах. Использование в документах: собственных имен, названий государств, административно-территориальных наименований. Ошибки в текстах официальных документов. Редактирование текстов.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 2.

Дополнительные источники: 1.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: работа с документами, редактирование тестов документов.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по редактированию документов.

Тема 6. Составление и оформление организационно-распорядительных документов в сервисе и туризме

Классификация организационно-распорядительных документов. Организационные документы: устав, учредительный договор, положение, инструкция, должностная инструкция. Распорядительные документы: приказ, распоряжение, указание, решение, выписка, протокол. Структура текста документов, реквизиты.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1, 2.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: разработка документации.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 7. Составление и оформление информационно-справочных документов в сервисе и туризме

Виды информационно-справочных документов (акт, служебная записка, справка, список, предложение, заключение, перечень, обзор, отчет, сводка и др.), структура текста документов и реквизиты.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1, 2.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: разработка документации.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 8. Деловая переписка в сервисе и туризме

Формы деловой переписки. Классификация деловых писем. Требования к структуре

текста и оформлению деловых писем.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 5.

Дополнительные источники: 2.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: решение проблемных ситуаций, разработка документации.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке деловых писем.

Тема 9. Составление и оформление документации по трудовым отношениям в сервисе и туризме

Структура кадровой документации. Первичные документы трудоустройства. Распорядительная документация по кадрам. Договорная документация по кадрам. Личное дело сотрудника организации. Организация хранения личных дел. Порядок хранения документов в личном деле сотрудника. Документирование процедур приема граждан на работу, перевода сотрудников, поощрения работника, применения дисциплинарного взыскания, увольнения работника.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: работа в малых группах, «мозговой штурм», разработка документации.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 10. Составление и оформление документации по договорным обязательствам в сервисе и туризме

Классификация сделок. Договор: понятие, виды, условия заключения и основания для расторжения. Существенные и иные условия договора. Договор в сервисе и туризме. Виды договоров в сервисе и туризме: аренда, прокат, перевозка пассажиров, возмездное оказание услуг, поручение, договор комиссии, агентский договор. Технология заключения договоров с клиентами и партнерами. Требования к составлению договоров.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 4.

Дополнительные источники: 8.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие: спикер-представитель предприятий туризма/партнеров кафедры.

Практическое занятие: работа в малых группах, решение проблемных ситуаций, разработка документации.

Форма текущего контроля: разбор ситуационных задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 11. Составление и оформление туристской документации: технологическая

документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура

Классификация туристской документации. Технологическая документация турфирмы: технологическая карта туристского путешествия, график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время, туристская путёвка, информационный листок к путёвке, лист бронирования, договор, график движения по маршруту, карта-схема маршрута, описание технологических особенностей тура, памятка для туристов, справочные материалы по маршруту, прайс-лист, калькуляция тура и т.п. Правила составления и оформления технологической туристской документации. Документация обслуживания (заявка на бронирование, подтверждение о приёме, извещение о заезде туристов, ваучер, листок отметок) и пакет тура: правила составления и оформления.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 2, 4.

Дополнительные источники: 5, 6.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие: спикер-представитель предприятий туризма/партнеров кафедры

Практическое занятие: деловая игра, разработка документации.

Форма текущего контроля: разбор практических задач, обсуждение и оценка результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов.

Тема 12. Туристские формальности

Туристские формальности: понятие и классификация. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль. Медико-санитарные формальности. Принципы оформления документов.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 2.

Дополнительные источники: 7.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: решение проблемных ситуаций, разработка документации.

Презентация пакетов документов студентов.

Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке документов, подготовка к презентации пакетов документов.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное составление студентами очной и заочной форм обучения пакетов документов по различным управленческим ситуациям.

Для составления пакета документов предприятия сферы туризма необходимо учитывать тип предприятия, форму собственности и т.д.

Рекомендуемые группы документов для составления пакетов документации:

- организационно-распорядительные;
- по стратегическому и оперативному планированию;
- методические документы;
- внутренние нормативные документы;

– внутренние технические документы.

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Дать определение терминам «документ», «документооборот», «документационное обеспечение управления».
2. Назвать принципы классификации документов.
3. Дать определение термину «электронный документ».
4. Какие задачи решает унификация документов?
5. Дайте характеристику унифицированной системы организационно-распорядительной документации.
6. Назовите основные функции документов.
7. Какой государственный стандарт устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?
8. Что такое реквизит? Каков максимальный набор реквизитов?
9. Перечислите основные виды бланков, применяемых в организации.
10. В чем отличие дубликата документа от копии?
11. Дайте характеристику языку служебных документов.
12. Какие реквизиты входят в состав общего бланка?
13. Какие приемы используются для достижения точности и ясности документов?
14. Какие грифы могут иметь документы?
15. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Наименование вида документа»?
16. Что входит в состав реквизита «Справочные данные об организации»?
17. На каких документах проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?
18. Какие требования предъявляются к резолюции? Каков порядок ее оформления?
19. Из каких частей состоит реквизит «Адресат»?
20. Как происходит передача документов внутри организации?
21. Назовите основные этапы обработки внутренних документов.
22. Опишите основные этапы работы руководителя с входящими документами.
23. Как регистрируются входящие, исходящие и внутренние документы?
24. Назвать состав правовой документации предприятия.
25. Охарактеризовать учредительные документы.
26. Охарактеризовать распорядительные документы, издаваемые единолично принятием решения (приказ, распоряжение, указание).
27. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности создания юридического лица?
28. Как строится текст распорядительной части приказа?
29. Какой пункт обязательно присутствует в любом приказе по основной деятельности?
30. Где проставляются визы в приказе?
31. Какие разделы содержит должностная инструкция?
32. Каков порядок составления и подписания протокола?
33. Как регистрируются протоколы?
34. Назвать основные виды справок.
35. Какова структура справки, какие реквизиты используются при составлении данного документа?
36. Дать определение – заявление и перечислить ситуации, при которых необходима подготовка заявлений.
37. Назвать виды служебных записок, какова структура их текста?
38. Как классифицируются служебные письма?
39. как оформляется служебное письмо?
40. Какие письма обязательно заверяются печатью?
41. Что такое договор, какова их классификация?
42. Какие лица могут выступать субъектами договорных отношений?
43. В чём состоит специфика заключения договоров туроператора с гостиничным, автотранспортным предприятием, авиакомпанией, предприятием питания?
44. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме?

45. Перечислить кадровую документацию.
46. Охарактеризовать распорядительную кадровую документацию.
47. Охарактеризовать персональную документацию по трудоустройству: личная карточка, трудовая книжка.
48. Охарактеризовать первичную документацию по трудоустройству: заявление о приеме на работу, характеристика, анкета, резюме.
49. Что такое трудовой договор, каковы требования к его составлению?
50. Что такое технологическая карта туристского предприятия, каковы требования к ее составлению.
51. Что такое информационный листок, каковы рекомендации по его составлению?
52. Охарактеризовать график загрузки туристского предприятия по маршруту.
53. Охарактеризовать документы: лист бронирования, калькуляция стоимости тура, памятка для туриста, прайс-лист, заявка на бронирование, подтверждение о приеме, график движения по маршруту, карта-схема маршрута, ваучер, страховой полис.
54. Перечислить и охарактеризовать справочные материалы по маршруту.
55. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме на международном и национальных уровнях?
56. В чём заключаются существенные условия типового договора на оказание туристских услуг?
57. Какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок к туристской путёвке?
58. Назвать полный список технологических документов тура.
59. Что такое туристская виза?
60. Что такое шенгенская виза? Назвать типы шенгенских виз.
61. Каким образом оформляется туристская виза для выезда иностранных граждан за рубеж?
62. Какова технология приглашения иностранных туристов?
63. Какие сведения должен содержать туристский ваучер, направляемый вместе с подтверждением о приеме иностранных туристов?
64. Что такое туристская путевка, каковы требования к ее заполнению?
65. Перечислить и охарактеризовать туристские формальности.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Делопроизводство», «Делопроизводство и документооборот на предприятии», а также «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», сайты Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Федерального агентства по туризму и электронную газету «RATA news». В проекте необходимо наличие информации, которая бы отражала современное состояние развития туризма и индустрии гостеприимства, поэтому обязательно использовать данные за последние пять лет, включая год сдачи работы.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по

дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1 Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для студентов вузов / А.А. Раздорожный. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с.

2 Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов вузов / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. - 240 с.

3 Кузнецов И.Н. Делопроизводство: учебно-справочное пособие [для студентов вузов] / И.Н. Кузнецов. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К*, 2013. - 520 с.

4 Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: учеб. пособие для студентов вузов / Н.А. Вотинцева. – М.: Дашков и К, 2013. – 320 с.

5 Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / [авт. В.П. Ратников, Э.В. Островский, Л.Т. Пойдовская и др.]. – М.: Юрайт, 2014. – 527 с.

9.2 Дополнительная литература

1 Панасенко Ю.А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие для студентов вузов / Ю.А. Панасенко. – М. РИОР, 2015. – 138 с.

2 Кирсанова М.В. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие для студентов вузов / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов; Новосибир. гос. ун-т экономики и управления. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 256 с.

3 Басаков М.И. Делопроизводство документационное обеспечение управления на основе ГОСТ Р 6.30-2003): учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / М.И. Басаков. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К*, 2012. – 348 с.

4 Быкова Т.А. Делопроизводство: учебник для студентов вузов / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 364 с.

5 Кусков А.С. Туроперейтинг: [учебник для студентов вузов] / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: ФОРУМ, 2014. - 400 с.

6 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 160 с.

7 Бгатов А.П. Туристские формальности: учебник для студ. Вузов / А.П. Бгатов. – М.: Академия, 2011. – 368 с.

8 Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса / Д.П. Стригунова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2016. – 228 с.

9.3. Российское законодательство

1 Гражданский кодекс РФ

2 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ [Электронный ресурс] // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. – Режим доступа: <http://russiatourism.ru>

3 ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

4 ГОСТ Р 7.0.8-2013 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

5 ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

6 ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

7 ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

8 ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

9 ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

10 ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

11 ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

12 ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

13 ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

14 ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

15 ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

16 Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452

17 Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями и дополнениями)

18 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)

9.4. Периодические издания

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

Гостиничное дело

Делопроизводство

Делопроизводство и документооборот на предприятии

Секретарское дело

Современные проблемы сервиса и туризма

Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса
Туризм: право и экономика
Туристический бизнес

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);
Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);
Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http:// www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com);
Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

10.2 Интернет-ресурсы

www.vsegost.com – Библиотека ГОСТов РФ
www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)
www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации
www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии
www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
www.gks.ru - Федеральная служба Государственной статистики;
www.primstat.ru - Территориальная служба государственной статистики по Приморскому краю

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной видеоаппаратурой. Практические занятия проводятся в учебной лаборатории с использованием видео- и аудиоаппаратуры, учебных наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке и медиаклассе, проведение научных исследований в виде пакетов документов по различным управленческим ситуациям.