

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ, СЕРВИСА И ДИЗАЙНА

# **ДОКУМЕНТИРОВАННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ**

Рабочая программа дисциплины  
по направлению подготовки

**43.03.03 Гостиничное дело**

Квалификация  
**Бакалавр**

**Программа прикладного бакалавриата**

Форма обучения  
Очно-заочная

Артем 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 (утв. приказом Минобрнауки России от 04.12.2015г. №1432) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017г. № 301).

Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Шеметовой Еленой Васильевной, ст. преподавателем кафедры туризма и экологии, Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Заведующий кафедрой (разработчик)

«Утверждена на заседании кафедры ТЭ от 15 мая 2018 г., протокол № 10

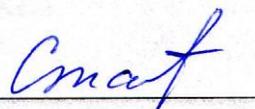
Заведующий кафедрой (выпускающей)

Составитель: Самохина Л.С., старший преподаватель кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна

Утверждена на заседании кафедры ТПСД от «07» 06 2018 г., протокол № 20

Заведующий кафедрой (разработчика)

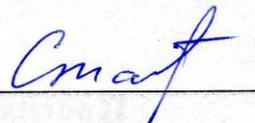
«07» 06 2018 г.



Н.В. Старичкова

Заведующий кафедрой (выпускающей)

«07» 06 2018 г.



Н.В. Старичкова

## 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	ПК-12	Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Знать	- правил составления и оформления документов; современных методов организации документационного обеспечения управления в сервисе и туризме; туристской документации
			Уметь	- проектировать формы документов, внедрять унифицированные системы документации в практику; принимать управленческие решения на основе документированной информации
			Владеть	- владеть навыками составления и оформления документов в соответствии с требованиями государственных стандартов при организации туристской деятельности

## 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом» относится к профессиональному циклу, вариативной части учебного плана.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Иностранный язык модуль 1», «Иностранный язык модуль 2», «Иностранный язык модуль 3», «Профессиональная этика и этикет».

На данную дисциплину опираются дисциплины «Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства», «Деловые коммуникации в сервисе», «Курсовое проектирование 1», «Метрология, стандартизация и сертификация».

#### 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	Курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.03 Гостиничное дело	ОЗФО	Б.1.В.12	3	4	33	14	10		9	111	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	1	0,5	10
2	Роль документа в управлении предприятием. Нормативно-правовое и методическое регулирование ДОУ в сервисе и туризме	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
3	Правила оформления документов	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
4	Технология работы с документами в сервисе и туризме	Лекция	2	1	10
		Практическое занятие	1	0,5	10

5	Составление и оформление организационно-распорядительных документов в сервисе и туризме	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
6	Составление и оформление информационно-справочных документов в сервисе и туризме	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
7	Деловая переписка в сервисе и туризме	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
8	Составление и оформление документации по трудовым отношениям в сервисе и туризме	Лекция	2	1	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
9	Составление и оформление документации по договорным обязательствам в сервисе и туризме	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10
10	Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура	Лекция	2	1	10
		Практическое занятие	1	0,5	11
11	Туристские формальности	Лекция	1	0,5	10
		Практическое занятие	1	0,5	10

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

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

Содержание темы: 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.

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.*

Содержание темы: Профессиональные стандарты в сервисе и туризме. Уровни управления в предприятиях сервиса и туризма (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.

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.*

Содержание темы: Унифицированная система документации. Требования к оформлению документов. Требования к бланкам документов. Понятие и состав реквизитов. Оформление реквизитов документов. Язык и стиль 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.

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 сервиса и туризма.

### *Тема 4 Технология работы с документами в сервисе и туризме.*

Содержание темы: 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.

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 Составление и оформление организационно-распорядительных документов в сервисе и туризме.*

Содержание темы: 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.

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 6 Составление и оформление информационно-справочных документов в сервисе и туризме.*

Содержание темы: Виды информационно-справочных документов (акт, служебная записка, справка, список, предложение, заключение, перечень, обзор, отчёт, сводка и др.). Структура текста документов и реквизиты.

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 Деловая переписка в сервисе и туризме.*

Содержание темы: Формы деловой переписки. Классификация деловых писем. Требования к структуре текста и оформлению деловых писем. Международная деловая переписка.

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 8 Составление и оформление документации по трудовым отношениям в сервисе и туризме.*

Содержание темы: 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.

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 9 Составление и оформление документации по договорным обязательствам в сервисе и туризме.*

Содержание темы: 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.

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 10 Составление и оформление туристской документации: технологическая документация турфирмы, документация обслуживания и пакет тура.*

Содержание темы: 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.

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 11 Туристские формальности.*

Содержание темы: Туристские формальности: понятие и классификация. Паспортные формальности.

Визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль. Медико-санитарные формальности. Принципы оформления документов.

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)**

- Информационные технологии: КонсультантПлюс
- Учебная литература: Басаков, Михаил Иванович. 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.
- Учебная литература: Зайцева Наталия Александровна. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2015 - 240 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=489737>
- Учебная литература: Рогожин М. Ю. Делопроизводство : курс лекций : учебное пособие [Электронный ресурс] - Москва|Берлин : Директ-Медиа , 2014 - 229 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=253702](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=253702)
- Учебная литература: Стригунова, Дина Павловна. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по дисциплине специальности "Менеджмент организации"  
/ Д. П. Стригунова - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС , 2016 - 228 с.
- Учебная литература: Экк, Вера. Деловая переписка на английском [Текст] : учебное пособие / В. Экк, С. Дреннан ; пер. с нем. Н. А. Ганиной - М. : АСТ : Астрель , 2005 - 127, [1]

с. - Пер. изд.: Burokorrespondenz English. Musterbrief und Textbausteine/ V. Eck und S. Drennan, Munchen, Langenscheidt.

## **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)**

### а) основная литература

1. Гущина, Инна Александровна. 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.

2. Зайцева Наталия Александровна. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2015 - 240 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=489737>

3. Казанцева Г. В. Личные документы : требования к оформлению и образцы документов : учебное пособие [Электронный ресурс] - Москва : Издательство «Флинта» , 2017 - 40 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=103531](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=103531)

4. Раздорожный Анатолий Алексеевич. Документирование управленческой деятельности : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 304 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=969585>

5. Раздорожный, Анатолий Алексеевич. Документирование управленческой деятельности : учеб. пособие для студентов вузов / А. А. Раздорожный - М. : ИНФРА-М , 2015 - 304 с.

### б) дополнительная литература

6. Анодина Наталья Николаевна. Деловая переписка : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2016 - 136 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=552471>

7. Басаков, Михаил Иванович. 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.

8. Бгатов, Андрей Петрович. Туристские формальности : учебник для студентов вузов / А. П. Бгатов - М. : Академия , 2011 - 368 с.

9. Вотинцева, Наталья Анатольевна. Правовое обеспечение туристской индустрии в России : учеб. пособие для студентов вузов / Н. А. Вотинцева - М. : Дашков и К° , 2013 - 320 с.

10. Зайцева Наталия Александровна. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2015 - 240 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=489737>

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

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

13. Рогожин М. Ю. Делопроизводство : курс лекций : учебное пособие [Электронный ресурс] - Москва|Берлин : Директ-Медиа , 2014 - 229 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=253702](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=253702)

14. Стригунова, Дина Павловна. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по дисциплине специальности

"Менеджмент организации" / Д. П. Стригунова - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС , 2016 - 228 с.

15. Экк, Вера. Деловая переписка на английском [Текст] : учебное пособие / В. Экк, С. Дреннан ; пер. с нем. Н. А. Ганиной - М. : АСТ : Астрель , 2005 - 127, [1] с. - Пер. изд.: Burokorrespondenz English. Musterbriefund Textbausteine/ V. Eck und S. Drennan, Munchen, Langenscheidt.

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

а) полнотекстовые базы данных

- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

б) интернет-ресурсы

· Анодина Наталья Николаевна. Деловая переписка : Учебное пособие [Электронный ресурс] :ИНФРА-М , 2016 - 136 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=552471>

· Зайцева Наталия Александровна. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2015 - 240 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=489737>

· Казанцева Г. В. Личные документы : требования к оформлению и образцы документов : учебное пособие [Электронный ресурс] - Москва : Издательство «Флинта» , 2017 - 40 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=103531](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=103531)

· Раздорожный Анатолий Алексеевич. Документирование управленческой деятельности : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 304 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=969585>

· Рогожин М. Ю. Делопроизводство : курс лекций : учебное пособие [Электронный ресурс] - Москва| Берлин : Директ-Медиа , 2014 - 229 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=253702](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=253702)

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

- КонсультантПлюс

## **12. Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)**

## **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

- Мультимедийный комплект №2 в составе:  
проектор Casio XJ-M146,экран 180\*180, крепление потолочное

## **14. Словарь основных терминов**

**1. Акт** - официальный документ, составленный комиссией и подтверждающий установленные факты или события.

**2. Ваучер** - ордер, удостоверяющий наличие контракта, перечень бронированных услуг, объем, стоимость и оплату услуг, по которому принимающая фирма обязана предоставить услуги.

**3. Виза** - отметка (штамп, марка, наклейка и т.д.) в паспорте или ином документе иностранного гражданина, произведенная официальными властями государства, в которое он следует, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию данной страны.

**4. Выписка** – копия документа, воспроизводящая его часть и заверенная в установленном порядке.

**5. Делопроизводство** - отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

**6. Доверенность** - документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (организации или физического лица).

**7. Договор** – соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

**8. Документ** - зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

**9. Документирование** - запись информации на различных носителях по установленным правилам.

**10. Заключение** - документ, содержащий мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо вопросу или документу.

**11. Заявление** - краткое письменное обращение, содержащее конкретную просьбу, требование, пожелание, а в некоторых случаях — выражающее согласие или несогласие заявителя на выполнение определенных действий.

**12. Номенклатура** – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

**13. Обзор** - документ, в содержании которого, наряду с цитируемым, заимствованным компонентом присутствует и компонент аналитический.

**14. Отчёт** - документ, в развернутой форме отражающий итоговые результаты обработки и анализа статистических данных, характеризующих выполнение какого-либо вида работ за продолжительный период времени (месяц, квартал и более).

**15. Приказ** – правовой акт, издаваемый единолично руководителем предприятия.

**16. Протокол** - документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, других формах работы коллегиальных органов.

**17. Распоряжение** - правовой акт, издаваемый единолично руководителем предприятия (его заместителями, руководителями структурных подразделений, главными специалистами и др.), в целях разрешения оперативных вопросов деятельности организации.

**18. Резюме** - документ, содержащий краткие биографические данные о соискателе.

**19. Сводка** - документ, содержащий обобщенные сведения по одному вопросу за краткосрочный период времени (часть суток (смена), сутки, неделя, декада).

**20. Список** - документ, содержащий перечисление лиц, предметов, объектов в определенном порядке, составленный в целях информирования или регистрации.

**21. Справка** - документ информационно-справочного, аналитического или отчетного характера, представляемый руководству.

**22. Турпутевка** - бланк строгой отчетности, содержит оптимальный набор реквизитов, дающих клиенту наиболее полную информацию о предстоящем туре, подтверждает факт оплаты туристского продукта.

**23. Унификация** - установление единообразия состава и форм управления документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций.