

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОГОСУДАРСТВЕННОЕБЮДЖЕТНОЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕУЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГООБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой  
рекреационной географии, страноведения и туризма



 Федотов С.В.  
подпись, расшифровка подписи

24.05.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.ДВ.05.01 Документационное обеспечение в туризме**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 43.03.02 – «Туризм»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма
- 6. Составители программы:** Сушкова Наталья Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма
- 7. Рекомендована:** НМС факультета географии, геоэкологии и туризма (Протокол №8 от 22.05.2023 г.)
- 8. Учебный год:** 2026/2027 **Семестр(ы):** 8

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

*Цель дисциплины* подготовить будущего специалиста в области туризма к управлению. Показать связь между двумя неразрывно связанными элементами механизма управления: – это сами документы, второе – делопроизводственный процесс, включающий оформление, движение документов, контроль исполнения, поисково-справочную и аналитическую работу.

*В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:*

- основные требования государственной системы документационного обеспечения учреждений;
- особенности организации делопроизводства;
- документооборот предприятий и учреждений туризма;

*уметь:*

- логически выстраивать процедуру документационного обеспечения туристского предприятия;
- разрабатывать и оформлять документы;
- использовать теоретические знания для практического решения профессиональных задач;

*владеть:*

- методами проектирования и создания документов;
- системными представлениями о документационном обеспечении предприятий сферы туризма;

**10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:** дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 Документационное обеспечение в туризме относится к вариативной части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПК-1.1.	Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма	<b>Знать:</b> - теоретические основы оценки эффективности управленческих решений; - основы реализации программно-целевого подхода. <b>Уметь:</b> - проводить на практике оценку эффективности управленческих решений; - планировать мероприятия по реализации стратегии на основе программно-целевого подхода. <b>Владеть:</b> - навыками оценки эффективности управленческих решений; - навыками планирования мероприятий по реализации стратегии на основе программно-целевого подхода.
		ПК-1.2.	Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода	

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.**(в соответствии с учебным планом) — **4 ЗЕТ / всего 144 ак.ч.** из них 10 ак.ч – лекции, 10 ак.ч. – практическая работа, 115 ак.ч. – самостоятельная работа, 9 ак.ч. – контроль.

**Форма промежуточной аттестации экзамен**

### 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость				
	Всего	По семестрам			
		7 семестр	8 семестр	...	
Аудиторные занятия	20			-	
в том числе:	лекции	10	4	6	-
	практические	10	4	6	-
	лабораторные	-			-
Самостоятельная работа	115	28	87	-	
в том числе: курсовая работа (проект)	-	-	-	-	
Форма промежуточной аттестации (экзамен.)	9	-	9	-	
Итого:	144	36	108	-	

#### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
<b>1. Лекции</b>			<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=14507">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=14507</a>
1.1	История и содержание документооборота	Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения. История Документооборота в РФ. Нормативные документы	
1.2	Система документации	Распорядительная, справочно-информационная, организационная документация.	
1.3	Юридические аспекты договорных отношений между участниками туристского рынка	Договор турагент – турист. Договор Туроператор-турагент. Финансовые гарантии. Жалобы.	
1.4	Организация делового документооборота	Деловая корреспонденция, информационно-справочная документация, хранение.	
<b>2. Практические занятия</b>			<a href="https://edu.vsu.ru/mod/assign/view.php?id=524852">https://edu.vsu.ru/mod/assign/view.php?id=524852</a>
2.1	История и содержание документооборота	Содержание и основные задачи современного документационного обеспечения. История Документооборота в РФ. Нормативные документы	
2.2	Система документации	Распорядительная, справочно-информационная, организационная документация.	
2.3	Юридические аспекты договорных отношений между участниками туристского рынка	Договор турагент – турист. Договор Туроператор-турагент. Финансовые гарантии. Жалобы.	
2.4	Организация делового документооборота	Деловая корреспонденция, информационно-справочная документация, хранение.	

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1.1	История и содержание документооборота	4	2		25	31
1.2	Система документации	2	2		30	34
1.3	Юридические аспекты договорных отношений между участниками туристского рынка	2	2		30	34
1.4	Организация делового документооборота	2	4		30	36
	Итого:	10	10		115	135

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

#### Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Документационное обеспечение в туризме»

#### Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

#### Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Документационное обеспечение в туризме» используются комплект заданий, вопросов, список тем. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается составить программу и план финансового анализа для предприятия сферы туризма и гостеприимства, а также подготовить выступление.

В процессе изучения дисциплины «Документационное обеспечение в туризме» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ, а также ресурсов электронного курса дисциплины, размещенного в Moodle.

На практическом занятии по дисциплине «Документационное обеспечение в туризме» необходимо умение выступать с докладом, делать расчеты, сообщения, презентации, умение включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

**15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины** (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Документационное обеспечение управления : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент», специальностям «Информатика» и «Документоведение и документационное обеспечение», «Автоматизация и управление» / [А.С. Гриндберг и др.] – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 – 391 с.
2	Документационное обеспечение управления : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / под ред. А.В. Пшенко. – М.: Издательский центр «Академия», 2012 – 176с.
3	Сушкова Н. Основы документационного обеспечения управления туристической компанией. Учебное пособие / Н.С. Сушкова. – Воронеж: Кварта, 2018. – 164 с., ил.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Документационное обеспечение управления : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Л. А. Румынина. – М. : Издательский центр «Академия», 2008. — 224 с.
5	Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
6	Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. федер. закона от 05.02.2007 № 12-ФЗ).

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

№ п/п	Ресурс
7	Официальный сайт Федерального агентства по туризму. - URL: <a href="https://www.russiatourism.ru/">https://www.russiatourism.ru/</a>
8	Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. - URL: <a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a>
9	Всемирная туристская организация (UNWTO) - URL: <a href="http://www.unwto.org">www.unwto.org</a>
10	Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - URL: <a href="http://www.wttc.org">www.wttc.org</a>
11	Компьютерная справочная правовая система "Консультант плюс" - URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
12	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ( <a href="http://www.lib.vsu.ru/">http://www.lib.vsu.ru/</a> ).

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы** (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

**Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы**

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и

ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, решение задач, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Барлоу Дж., Меллер К. Жалоба как подарок. Обратная связь с клиентом – инструмент маркетинговой стратегии / Барлоу Джанелл, Меллер Клаус: пер. с англ.- ЗАО «Олимп-Бизнес», 2010. – 272 с.
2	Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
3	Научная электронная библиотека eLibrary ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> )

### **17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):**

В рамках реализации учебной дисциплины «Документационное обеспечение в туризме» предусмотрены различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

### **18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебная аудитория	Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска) Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам
Помещение для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным программным

		обеспечением
--	--	--------------

## 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	История и содержание документооборота	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1
2.	Система документации	ПК-1	ПК-1.1	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1
3	Юридические аспекты договорных отношений между участниками туристского рынка	ПК-1	ПК-1.2	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1
4	Организация делового документооборота	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, глоссарий 20.1.2.6, 20.1.2.7, 20.1.2.8, 20.2.2
Промежуточная аттестация форма контроля – экзамен				Перечень вопросов к экзамену 20.2.1

## 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу  
 Практико-ориентированные задания,  
 Реферат.

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио*

## Описание технологии проведения

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

## Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
Не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен демонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

### 20.1.1 Вопросы для самоконтроля:

1. Как Вы оцениваете важность документооборота в туристической компании?
2. Каким нормативным документом регламентируются основные термины в области делопроизводства?
3. Что включает в себя понятие «документ»?
4. Какие языки и способы документирования вы знаете?



5. Назовите современные виды носителей информации.
6. Каким законом устанавливается правовой режим создания, хранения и использования информационных ресурсов?
7. Чем отличается документ личного происхождения от официального документа?
8. Что обуславливает юридическую силу официального документа
9. Охарактеризуйте основные этапы развития делопроизводства в РФ.
10. Назовите основные отличительные особенности приказного делопроизводства.
11. Стандартизация и унификация системы ДОУ
12. Охарактеризуйте содержание и структуру договора.

## **20.1.2 Практико-ориентированные задания**

### **20.1.2.1 Анализ конъюнктуры туррынка**

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и сайтами профильных организаций, ознакомьтесь с конъюнктурой отечественного туррынка, охарактеризуйте особенности спроса и предложения, постройте прогноз их изменения.

### **20.1.2.2 Анализ статистической информации о развитии туризма**

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и официальными статистическими ресурсами проведите аналитику сезонных колебаний для рынка турбизнеса. Постройте прогноз на следующий период, учитывая изменение внешних и внутренних факторов.

### **20.1.2.3 Разработка инвестиционной стратегии**

Дайте организационно-экономическую характеристику любого турпредприятия, разработайте стратегию и программу ее развития.

### **20.1.2.4 Реферат**

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

### **20.1.2.5 Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций:**

1. Отличительные особенности колледжского делопроизводства.
2. Отличительные особенности министерского делопроизводства.
3. Отличительные особенности советского делопроизводства.
4. Особенности исторического документа (на выбор студента).
5. Состав нормативно-методической базы ДОУ.
6. Для каких целей используются Общероссийские классификаторы документации?
7. Имеет ли право фирма вести туристскую деятельность в случае отсутствия ОКВЭД 79.1?

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по билетам к экзамену

---

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ*

## Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задание для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов, участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на зачете с оценкой используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся	Пороговый уровень	Удовлетворительно

демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.		
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

### 20.2.1 Перечень вопросов к экзамену:

1. Как Вы оцениваете важность документооборота в туристической компании?
2. Каким нормативным документом регламентируются основные термины в области делопроизводства?
3. Что включает в себя понятие «документ»?
4. Какие языки и способы документирования вы знаете?
5. Назовите современные виды носителей информации.
6. Каким законом устанавливается правовой режим создания, хранения и использования информационных ресурсов?
7. Чем отличается документ личного происхождения от официального документа?
8. Что обуславливает юридическую силу официального документа?
9. Охарактеризуйте основные этапы развития делопроизводства в РФ.
10. Назовите основные отличительные особенности приказного делопроизводства.
11. Стандартизация и унификация системы ДОУ
12. Охарактеризуйте содержание и структуру договора.
13. Назовите основные отличительные особенности колледжского делопроизводства.
14. Назовите основные отличительные особенности министерского делопроизводства.
15. Назовите основные отличительные особенности советского делопроизводства.
16. Подготовьте доклад об особенностях исторического документа
17. Состав нормативно-методической базы ДОУ.
18. Для каких целей используются Общероссийские классификаторы документации?
19. Имеет ли право фирма вести туристскую деятельность в случае отсутствия ОКВЭД 79.1?
20. Бланки документов и требования к ним.
21. Структура документа. Требования к оформлению документов по ГОСТ Р 6.30-23 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
24. Система распорядительной документации.
25. Виды информационно-справочных документов.
26. Особенности составления отдельных информационно-справочных документов.
27. Перечислите основные документы, без которых невозможно осуществлять деятельность туристской компании.
28. Какие из документов не являются обязательными и деятельность компании возможна ввиду их отсутствия?
29. Назовите отличительные особенности договоров между туроператорами и турагентами.
30. Перечислите существенные условия договора туроператора и турагента.
31. Охарактеризуйте содержание и структуру договора.

32. Укажите, какие сведения должен предоставить туроператор для внесения в список единого федерального реестра.
33. Какие особенности по работе с жалобами применяют при клиентоориентированном подходе?
34. Назовите основные разновидности писем, применяемых в деловой корреспонденции турфирм.
35. Составьте образцы деловых писем.
36. Поясните правила составления и условия спонсорского письма
37. Какие понятия и принципы организации документооборота используются?
38. Как производится работа с конфиденциальными документами.

### 20.2.2 Базовый глоссарий

**Документационное обеспечение управления (ДОУ)** – это деятельность аппарата управления, охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций.

**Информационные технологии** – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов;

**Информационная система** – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

**Информационно-телекоммуникационная сеть** – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

**Обладатель информации** – лицо, самостоятельно создавшее информацию либо получившее на основании закона или договора право разрешать или ограничивать доступ к информации, определяемой по каким-либо признакам;

**Доступ к информации** – возможность получения информации и ее использования;

**Конфиденциальность информации** – обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя;

**Предоставление информации** – действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц;

**Распространение информации** – действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц;

**Электронное сообщение** – информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети;

**Документированная информация** – зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;

**Электронный документ** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин.

**Нормативно-методическая база** — это совокупность законов, нормативно-правовых актов, организационных и методических документов, регламентирующих технологию создания, обработки, хранения и использования документов в текущей деятельности организации или учреждения.

**Бланк** – (от франц. белый) стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем типографским способом постоянной информацией.

**Реквизит** – обязательный элемент любого официального документа.

**Формуляр-образец** — модель построения документа, устанавливающая область применения, форматы, размеры полей требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты

**Организационные документы** – комплекс взаимоувязанных документов, регламентирующих структуру, задачи, функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства предприятия. Организационно-правовые документы содержат положения, обязательные для исполнения, и являются правовой основой деятельности предприятия.

**Устав предприятия** – свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности. Устав – это сложный документ, структура и содержание которого определяются самими разработчиками. Устав входит в состав унифицированной системы организационно-распорядительной документации и имеет установленную структуру текста.

**Штатное расписание** – документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы.

**Акт** – информационно-справочный документ, составляющийся группой лиц для подтверждения установленных фактов, событий. Акт может содержать выводы, рекомендации, предложения его составителей

**Письмо** — обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т. д.

**Протокол** – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях.

**Документооборот** - движение документов на предприятии, в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки.