|  |
| --- |
| **Министерство просвещения Российской Федерации** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет " |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Электронный документ подписан ПЭП | УТВЕРЖДАЮ |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Должность: Проректор по образовательной деятельности и информатизации | Заведующий кафедрой |  |
|  | Уникальный программный ключ: 61918fe267ac770da66e | Тихонов Александр Михайлович |  |
|  | 24 сентября 2019 г. |  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **МОДУЛЬ "ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ"****Документационное обеспечение в туриндустрии** |
| рабочая программа дисциплины (модуля) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Закреплена за кафедрой |  |  | **Теории и методики физической культуры и туризма\*** |
|  |  | Учебный план | b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx43.03.02 ТуризмНаправленность (профиль) - Организация туристской деятельности |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Квалификация | **Бакалавр** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Форма обучения | **очная** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Общая трудоемкость |  | **5 ЗЕТ** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Часов по учебному плану | 180 |  |  |  | Виды контроля в семестрах: |
|  |  |  | в том числе: |  |  |  |  |  |  | экзамены 3зачеты 2 |
|  |  |  | аудиторные занятия | 52 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | самостоятельная работа | 86 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Форма контроля, Промежуточная аттестация |  | 40 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Распределение часов дисциплины по семестрам** |
| Семестр(<Курс>.<Семест р на курсе>) | **2 (1.2)** | **3 (2.1)** | Итого |
| Недель | 18 2/6 | 14 5/6 |
| Вид занятий | УП | РП | УП | РП | УП | РП |
| Лекции | 12 |  | 8 | 2 | 20 | 2 |
| Практические | 20 |  | 12 | 8 | 32 | 8 |
| Консультации |  |  | 2 |  | 2 |  |
| Итого ауд. | 32 |  | 20 | 10 | 52 | 10 |
| Кoнтактная рабoта | 32 |  | 22 | 10 | 54 | 10 |
| Сам. работа | 72 |  | 14 | 58 | 86 | 58 |
| Часы на контроль | 4 |  | 36 | 4 | 40 | 4 |
| Итого | 108 |  | 72 | 72 | 180 | 72 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  |  | стр. 3 |
| Программу составил(и): |  | , старший преподаватель, Гуменюк Наталья Алексеевна |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рабочая программа дисциплины |  |  |  |  |
| **Документационное обеспечение в туриндустрии** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| разработана в соответствии с ФГОС: |  |  |  |  |
| Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| составлена на основании учебного плана: |  |  |  |  |
| 43.03.02 ТуризмНаправленность (профиль) - Организация туристской деятельности(Шифр Дисциплины: Б1.В.01.03) |  |  |
| утвержденного учёным советом вуза 24.12.2019 протокол № 5. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  | стр. 4 |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. № \_\_Зав. кафедрой Тихонов Александр Михайлович |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_Зав. кафедрой Тихонов Александр Михайлович |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_Зав. кафедрой Тихонов Александр Михайлович |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC |  |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена дляисполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_Зав. кафедрой Тихонов Александр Михайлович |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  | стр. 5 |
|  |  |  |  |  |
| **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| 1.1 | приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по основам организации документооборота и правилам составления и оформления документов турфирмы. |
|  |  |  |  |  |
| **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП** |
| Цикл (раздел) ООП: | Б1.В.01 |
| **2.1** | **Требования к предварительной подготовке обучающегося:** |
| 2.1.1 | Менеджмент в туристкой индустрии |
| 2.1.2 | Деловое общение |
| 2.1.3 | Информационные технологии в туристской индустрии |
| **2.2** | **Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:** |
| 2.2.1 |  |
| 2.2.2 |  |
| 2.2.3 |  |
| 2.2.4 | Прогнозирование и стратегическое управление в туризме |
| 2.2.5 | Проектная деятельность в туризме |
| 2.2.6 | Технологии продаж и обслуживания |
|  |  |  |  |  |
| **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** |
|  |  |  |  |  |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен** |
| **3.1** | **Знать:** |
| 3.1.1 | Сформированные систематические знания |
| 3.1.2 | законов и иных нормативных правовых актов РФ в сфере туризма; методов анализа, сбора и обобщения информации по содержанию туристско-рекреационного продукта; основ трудового законодательства; |
| 3.1.3 | Сформированные систематические знания |
| 3.1.4 | истории, культуры и географии региона, по которому проходит туристский маршрут; санитарно- эпидемиологическое состояния района, климатических и других особенностей местности, по которой проходит маршрут; |
| 3.1.5 | Сформированные систематические знания |
| 3.1.6 | видов и этапов туристско-рекреационного проектирования; последовательности разработки проектного замысла и осуществления проекта; |
| 3.1.7 | Сформированные систематические знания законов и иных нормативных актов РФ, регламентирующих туристскую деятельность; основных концепций и принципов организации туристской индустрии; принципов и международных стандартов менеджмента качества; требования к сертификации услуг туризма; стандартов работы с туристами; |
| 3.1.8 | Сформированные систематические знания условий договоров на оказание туристских услуг; правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия, и составления отчетов о туристкой поездке; правил безопасности на маршруте путешествия; правил по охране труда и пожарной безопасности; |
| **3.2** | **Уметь:** |
| 3.2.1 | Полностью освоенное, применяемое в различных ситуациях умение |
| 3.2.2 | изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских услуг; изучать туристские маршруты с описанием их особенностей, оценивать их пригодность для конкретной туристской группы; |
| 3.2.3 | Полностью освоенное, применяемое в различных ситуациях умение |
| 3.2.4 | разрабатывать концепцию и программу тура, туристского продукта, график маршрута и план мероприятий; оценивать особенности и пригодность маршрута для конкретной туристской группы; составлять программы туров для российских и зарубежных туристов; |
| 3.2.5 | Полностью освоенное, применяемое в различных ситуациях умение |
| 3.2.6 | вести переговоры с контрагентом, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение; рассчитывать стоимость турпродукта, вести базы данных по турпродуктам; |
| 3.2.7 | В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении использовать нормативные документы при работе с клиентами; осуществлять контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы; осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной; оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты; |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  |  |  |  |  | стр. 6 |
| 3.2.8 | В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении использовать методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания; |
| 3.2.9 |  |
| **3.3** | **Владеть:** |
| 3.3.1 | Свободно владеет навыками |
| 3.3.2 | умения на основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разрабатывать концепцию и программу туристского продукта; |
| 3.3.3 | Свободно владеет навыками |
| 3.3.4 | умения разрабатывать предложения по освоению нового тура, участвовать в формировании туристских продуктов, разрабатывать предложения по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста по срокам, цене и качеству обслуживания; |
| 3.3.5 | Свободно владеет навыками |
| 3.3.6 | составления программ обслуживания туристов; участвует в разработке групповых и индивидуальных туров; участвует в разработке методики продаж туристских продуктов; |
| 3.3.7 | Сформированные навыки владения осуществления контроля качества обслуживания туристской группы принимающей стороной; навыком оформления в установленном порядке ваучеров на обслуживание туристских групп, анкет; |
| 3.3.8 | Сформированные навыки владения определения качества услуги в соответствии с оценкой эффективности и результативности систем менеджмента качества; |
| 3.3.9 |  |
| 3.3.10 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** |
| **Код занятия** | **Наименование разделов и тем /вид занятия/** | **Семестр / Курс** | **Час.** |  | **Компетен-****ции** | **Литература** | **Интре ракт.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Раздел 1. Документационное обеспечение управления** |  |  |  |  |  |  |
| Примечание: |
| 1.1 | Основы документационного обеспечения управления. /Лек/ | 3 | 2 |  |  | Л1.6 Л1.7 | 0 |
| Примечание:Понятие документационного обеспечения управления. Место и роль документов в управлении. Классификация документов по общим и административным вопросам, по функциям управления. Стандартизация и унификация системы документационного обеспечения управления. |
| 1.2 | Организация делопроизводства /Пр/ | 3 | 4 |  |  | Л1.1 Л1.4 | 0 |
| Примечание:Общая характеристика и направления деятельности, принципы создания системы документации. Прием и первичная обработка документов, требования. Информационно-справочная работа. Порядок оформления и индексации дел, правила их хранения. |
| 1.3 | Основные требования к оформлению управленческих (организационно - распорядительных) документов/Пр/ | 3 | 4 |  |  | Л1.5 | 0 |
| Примечание:Общие требования к организационно-распорядительной документации. Унификация и стандартизация управленческой документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Реквизиты организационно- распорядительных документов. |
| 1.4 | Особенности языка и стиля служебных документов. /Ср/ | 3 | 10 |  |  | Л1.7 | 0 |
| Примечание:Характеристика особенностей языка и стиля служебных документов, составление распоряжения. Распоряжение как правовой акт, издаваемый руководителем для разрешения оперативных вопросов. Распоряжение государственного или муниципального органа управления. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  |  |  |  |  |  |  |  | стр. 7 |
|  | **Раздел 2. Документационное обеспечение управления социально- культурным сервисом и туризмом** |  |  |  |  |  |  |
| Примечание: |
| 2.1 | Документация эффективной системы менеджмента предприятий социально- культурного сервиса и туризма /Ср/ | 3 | 8 |  |  | Л1.1 | 0 |
| Примечание:Определение понятия, раскрытие сущности, анализ структуры и теоретическое исследование организации деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Анализ организации управления и оценка формальной и неформальной структуры организации. |
| 2.2 | Документационное обеспечение при реализации туристских путешествий. /Ср/ | 3 | 20 |  |  | Л1.1 | 0 |
| Примечание:Организационная структура туристического агентства: бухгалтерия, учетная политика, отделы по продвижению, разработке, формированию, реализации туров и продаже авиабилетов. Требования, предъявляемые к документам и формулярам по организации путешествия. |
| 2.3 | Документационное обеспечение при осуществлении туристских путешествий /Ср/ | 3 | 20 |  |  | Л1.1 Л1.3 | 0 |
| Примечание:Организационная структура туристического агентства: бухгалтерия, учетная политика, отделы по продвижению, разработке, формированию, реализации туров и продаже авиабилетов. Требования, предъявляемые к документам и формулярам по организации путешествия. |
| 2.4 | Зачет /ЗачётСОц/ | 3 | 4 |  |  | Л1.1 Л1.2Л2.1 | 0 |
| Примечание: |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.1. ФОСы для проведения промежуточного контроля:** |
| Сем (курс) | Форма контроля | Оценочное средство | Описание | Адрес (URL) |
| 4 | Зачёт | Собеседование |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.2. ФОСы для проведения текущего контроля:** |
| Тема | Оценочное средство | Описание | Адрес (URL) |
| Организация делопроизводств а | Собеседование |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.3. ФОСы для проведения входного контроля:** |
| Оценочное средство | Описание | Адрес (URL) |
| Собеседование |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** |
| **6.1. Рекомендуемая литература** |
| **6.1.1. Основная литература** |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Бгатов А. П. | Туристские формальности: учеб. для студентов учр. высш. проф. образования, обучающихся по направл. "Туризм" | Москва: Академия, 2011 |
| Л1.2 | Захаркина О.И., Гусятникова Д.Е. | Кадровая служба предприятия. Делопроизводство, документооборот и нормативная база: практическое пособие | Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  |  | стр. 8 |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.3 | Захарова И.Ю. | Туристские формальности в экотуризме: учебное пособие | Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011 |
| Л1.4 | Гусятникова Д.Е., Захаркина О.И. | Кадровая служба предприятия. Делопроизводство, документооборот и нормативная база: учебное пособие | Саратов: Корпорация «Диполь», 2012 |
| Л1.5 | Кузнецов Игорь Николаевич | Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: Учебник и практикум | Москва: Издательство Юрайт, 2018 |
| Л1.6 | Кузнецов Игорь Николаевич | Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: Учебник и практикум | Москва: Издательство Юрайт, 2018 |
| Л1.7 | Колышкина Татьяна Борисовна, Шустина Ирина Викторовна | Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: Учебное пособие | Москва: Издательство Юрайт, 2019 |
| **6.1.2. Дополнительная литература** |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Смирнова Г. Н. | Электронные системы управления документооборотом: учебное пособие | Москва: Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004 |
|  |  |  |  |  |  |
| **6.3.1 Перечень программного обеспечения** |
|  |
|  |  |  |  |  |  |
| **6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем** |
| 1. Ресурсы собственной генерации:- Электронный каталог и Электронная библиотека ФБ ПГГПУ- Библиотека религиоведение и русской религиозной философии. Изданиях XVIII – нач. XX вв.2. Подписные ресурсы:- Электронная библиотечная система IPRbooks (Договор на предоставление доступа к электронной библиотечной системе № 45/19 от 01.01.2019. Доступ с 01.01.2019 по 31.12.2019)- Электронная библиотека "Юрайт" (Договор № 3971 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС от 08.04.2019. Доступ с 16.04.2019 по 15.04.2020)- Межвузовская электронная библиотека Западно-Сибирской зоны (Договор № 25 о присоединении участника к межвузовской электронной библиотеке педагогических вузов Западно-Сибирской зоны от 23.11.2016)- Коллекция материалов по обучению лиц с инвалидностью и ОВЗ ЭБ МГППУ (Соглашение о сотрудничестве 43-15-19 от 15.11.2015. Лицензионный договор № 987 от 15.11.2015)- Электронные периодические издания East View (Лицензионный договор № 259-П от 1.01.2019. Доступ с 01.01.2019 по 30.05.2019 с 01.09.2019 по 31.12.2019)- Электронные периодические издания. НЭБ eLibrary (Договор SU-21-01-2019 от 21 января 2019 г.)- Удаленный электронный читальный зал (УЭЧЗ) Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина (Соглашение о сотрудничестве от 24 июня 2013 г.)- Национальная электронная библиотека (НЭБ) (Договор № 101/НЭБ/2216 о предоставлении доступа от 15.05.2017. В течение 5 лет)3. Научные ресурсы:- БД международных индексов научного цитирования Web of Science- БД международных индексов научного цитирования Scopus- Национальная подписка на ScienceDirect- Ресурсы свободного доступа- Электронная библиотека диссертаций РГБ- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU- Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
|  |  |  |  |  |  |
| **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** |
| Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-70% общего количества часов, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторные занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  | стр. 9 |
| Задания по самостоятельной работе могут быть оформлены в виде таблицы с указанием конкретного вида самостоятельной работы:- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;- проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;- работа с нормативными документами и законодательной базой;- поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору;- написание рефератов (эссе);- работа с тестами и вопросами для самопроверки;Самостоятельная работа должна носить систематический характер, быть интересной и привлекательной для студента.Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (зачет, экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, проверка письменных работ и т. |