

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет физической культуры

Кафедра теоретических основ физической культуры и туризма

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки – 2025

Карачаевск, 2025

Составитель: ст.преп. Зеленская А. И.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №524, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, профиль – Технология и организация экскурсионных услуг; ОПОП локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2025-2026 уч. Год, протокол № 8 от 25.04.2025 г.

Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	9
7.1. <i>Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций</i>	9
7.2. <i>Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.</i>	10
7.3. <i>Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины</i>	11
7.3.1. <i>Перечень вопросов для зачета/экзамена</i>	11
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	12
8.1. Основная литература:	12
8.2. Дополнительная литература:.....	12
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	12
9.1. Общесистемные требования	12
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	Ошибка!
Закладка не определена.	
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	Ошибка! Закладка не определена.
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	Ошибка! Закладка не определена.
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Ошибка! Закладка не определена.
11. Лист регистрации изменений	Ошибка! Закладка не определена.

1. Наименование дисциплины (модуля)

Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме

Целями изучения дисциплины «Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом» являются формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков работы с документами, формирование у обучающихся навыков применения теоретических знаний при решении практических задач в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для достижения цели ставятся задачи:

- показать взаимосвязь различных уровней управления и соответствующих им документов;
- изучить классификацию документов и их роль в управлении предприятием индустрии туризма;
- изучить основные нормативно-правовые акты в индустрии туризма; ознакомить с современными требованиями к документам;
- привить навыки анализа документа;
- привить навыки проектирования документов и навыки делового письма.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к Блоку 1 и реализуется в рамках вариативной части Б1. Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе (ах) в семестре (ах).

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б 1.В.16
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Для освоения дисциплины обучающиеся используют компетенции, полученные на предыдущем уровне образования	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной: «Туристско-рекреационное проектирование» «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма»	

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

В результате освоения ОПОП бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК.Б-1.1 анализирует задачу и её базовые составляющие в соответствии с заданными требованиями УК.Б-1.2 осуществляет поиск информации, интерпретирует и ранжирует её для решения поставленной задачи по различным типам запросов УК.Б-1.3 при обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения УК.Б-1.4 выбирает методы и средства решения

		задачи и анализирует методологические проблемы, возникающие при решении задачи УК.Б-1.5 рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК.Б-2.1 определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними УК.Б-2.2 предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта УК.Б-2.3 планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм УК.Б-2.4 выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач УК.Б-2.5 представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 2 ЗЕТ, 72 академических часов.
Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе в 6 семестре (для очной формы обучения).

Объем дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	32	10
в том числе:		
лекции	16	4
семинары, практические занятия	16	6
практикумы		
интерактивные		
лабораторные работы		
Внеаудиторная работа:		
курсовые работы		
консультация перед экзаменом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	40	58
Контроль самостоятельной работы		4

Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет	зачет
---	-------	-------

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

(в академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа
			Лек	Пр	Лаб	
1.	Тема: Введение Государственная система документационного обеспечения управления /лз/	2	2			
2.	Тема: Контроль за последовательностью работы с документами /пз/	2		2		
3.	Тема: Совершенствование форм и методов работы с документами /ср/	6				6
4.	Роль документационного обеспечения в туризме/лз/	2	2			
5.	Тема: Документация на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса. /пз/	2		2		
6.	Тема: Организационные работы с документами /ср/	6				6
7.	Тема: Документооборот предприятий и учреждений туризма./лз/	2	2			
8.	Тема: Классификация Унификация документов./пз/	2		2		
9.	Тема: Работа с внутренними документами. /ср/	6				6
10.	Тема: Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования./лз/	2	2			
11.	Тема: Нормативно-методическая база делопроизводства./ пз /	2		2		
12.	Тема: Законодательные акты РФ в сфере информации и документации./ ср /	6				6
13.	Тема: Надзорные (контрольные) проверки деятельности. /лз/	2	2			
14.	Тема: Общероссийские классификаторы / пр /	2		2		
15.	Тема: Сертификация и стандартизация туристской деятельности.ср /	6				6
16.	Тема: Претензионная работа в сфере туризма, судебная практика. /лз/	2	2			
17.	Тема: Категории стандартов туристско-экскурсионного обслуживания. /пз /	2		2		

18.	Тема: Составление и оформление основных туристских документов /лз/	2	2			
19.	Тема: Оперограмма подготовки и оформления протокольной документации. их виды и значение. Телеграммы, их виды и значение./лз/	2		2		
20.	Тема: Составление докладных записок, актов, справок. /ср/	6				6
21.	Тема: Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса. /лз/	2	2			
22.	Тема: Документооборот предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма и его особенности, организация делопроизводства. /лз/	2		2		
23.	Тема: Фондовая принадлежность документов. Составление и оформление описей дел постоянного хранения. Оформление законченной описи дел. /ср/	4				4
Всего		72	16	16		40

Для заочной формы

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа
			Лек	Пр	Лаб	
1.	Тема: Введение Государственная система документационного обеспечения управления /лз/	2	2			
2.	Тема: Контроль за последовательностью работы с документами /лз/	2		2		
3.	Тема: Совершенствование форм и методов работы с документами /ср/	6				6
4.	Роль документационного обеспечения в туризме/лз/	2	2			
5.	Тема: Документация на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса. /лз/	2		2		
6.	Тема: Организационные работы с документами /ср/	6				6
7.	Тема: Документооборот предприятий и учреждений туризма./лз/	2		2		
8.	Тема: Классификация Унификация документов./лз/	6				6
9.	Тема: Работа с внутренними документами. /ср/	6				6
10.	Тема: Лицензионно-разрешительный режим, процедура лицензирования./лз/	6				6
11.	Тема: Нормативно-методическая	6				6

	база делопроизводства./пз/					
12.	Тема: Законодательные акты РФ в сфере информации и документации./ср/	6				6
13.	Тема: . Надзорные (контрольные) проверки деятельности. /лз/	6				6
14.	Тема: Общероссийские классификаторы /пр/	6				6
15.	Тема: Сертификация и стандартизация туристской деятельности.ср/	4				4
16.	Контроль	4				
	Всего	68	4	6		58

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый

преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Компетенции	Зачтено			Не зачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
УК-1 Способен осуществлять	В целом знает принципы и методы по-	В целом знает принципы и методы	Знает на достаточном уровне	Не знает принципы и методы

поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	иска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры	поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры	принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры	поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры
	В целом умеет применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки в области педагогики физической культуры	В целом умеет применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки в области педагогики физической культуры	Умеет на достаточном уровне применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки в области педагогики физической культуры	Не умеет применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки в области педагогики физической культуры
	В целом владеет практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры	В целом владеет практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры	Владеет на достаточном уровне практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры	Не владеет практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации в области педагогики физической культуры
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	В целом круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	В целом круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает на достаточном уровне круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Не знает задачи в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений
	В целом умеет применять цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	В целом умеет выбирать актуальные цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Умеет выбирать актуальные цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Не умеет выбирать актуальные цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений
	В целом владеет практическими навыками поиска целей, и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	В целом владеет навыками поиска целей, и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Владеет навыками работы поиска целей, и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Не владеет навыками поиска целей, и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в

соответствии с положением КЧГУ «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена

1. Какой круг вопросов входит в компетенцию менеджера туризма, отвечающего за ведение документооборота в организации?
2. Основные понятия и определения документирования управленческой деятельности.
3. Регламентация документирования управленческой деятельности.
4. Понятие "документ". Классификация документов.
5. Классификация управленческой документации.
6. Какие основные формы деятельности следует отразить в уставе туристской фирмы?
7. Какие документы необходимо представить в лицензирующий орган для получения лицензии на туристскую деятельность?
8. Каковы цели лицензирования туристских организаций?
9. Каким образом субъект предпринимательской деятельности информирует потребителя о наличии лицензии, сертификатов?
10. Какие требования предъявляются к материально-технической базе туристской фирмы?
11. Каковы требования к бланкам документов?
12. В чём отличия реквизитов международного письма от реквизитов письма по России?
13. Назовите функции документа.
14. Какова взаимосвязь индустрии туризма и туристского продукта?
15. Из каких элементов складывается технология туристского обслуживания?
16. Что такое "ваучер" в системе международного туризма?
17. Каков перечень основных типовых вопросов, задаваемых турагентом клиенту, желающему приобрести турпутевку?
18. Какую информацию обязательно надо включить в памятку для туриста, выезжающего в зарубежные страны?
19. Какой документ является основанием для предъявления претензии к турфирме и удовлетворения её в судебном порядке?
20. На каком языке оформляется страховой полис туриста?
21. Какая информация содержится в типовой памятке, выдаваемой туристу?
22. Каким образом координируются действия персонала туристского предприятия в случае чрезвычайных ситуаций?
23. Что такое технологическая карта экскурсии?
24. В каком формате оформляются ценовые предложения туроператоров? Назовите обязательные реквизиты.
25. В каких случаях объявленная турфирмой стоимость тура может быть изменена?
26. Какой информацией должен владеть сотрудник турфирмы, разрабатывающий маршруты туров?
27. Из каких этапов состоит процесс заключения сделки купли-продажи туристских услуг?
28. Какие обязательные реквизиты должны быть включены в договор возмездного оказания услуг?
29. Какие требования предъявляются к бланкам строгой отчётности ТУР-1 ?
30. Для чего необходим лист бронирования? Назовите его обязательные реквизиты.
31. Каковы действия сотрудников предприятия при проведении надзорных (контрольных) проверок?
32. В каких случаях лицензия может быть аннулирована?
33. В чём заключается ответственность при нарушении лицензионных требований и условий?
34. Что такое подлинник документа?" Что представляет собой копия документа?
35. Когда копия документа приобретает юридическую силу? Какие бывают виды копий?
36. Какие виды организационно-распорядительных документов относятся к распорядительным? Почему распорядительные документы относятся к правовым актам?
37. Назовите типичные случаи нарушения турфирмой законодательства о защите прав потребителей.
38. В чём состоит правило хранения, изготовления, учёта и уничтожения бланков строгой отчётности Тур-1?
39. Что означает унификация и стандартизация управленческих документов?
40. Какой максимальный состав реквизитов установлен формуляром-образцом?

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

1. **Быкова, Т. А.** Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина; под общей редакцией Т. В. Кузнецовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004805-5.-URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078152> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. **Гладий, Е. В.** Документационное обеспечение управления : учебное пособие / Е.В. Гладий. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI: <https://doi.org/10.12737/14202>. - ISBN 978-5-369-01042-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065817> - Режим доступа: по подписке.
3. **Гущина, И. А.** Документационное обеспечение управления в социально культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Гущина И. А., Зайцева Н. А. - Москва: Альфа-М, ИНФРА-М, 2015. - 240 с. ISBN 978-5-98281-152-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/489737> . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

Организация и технология документационного обеспечения управления: учебное пособие / составитель С. Е. Мишенин. - Кемерово: КемГУ, 2017. - 478 с. - ISBN 978-5-8353-2149-0.- URL: <https://e.lanbook.com/book/103098> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный

4. **Лаврентьева, М. Г.** Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие / М. Г. Лаврентьева. - 99 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011901-4.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/912747> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026	Научная электронная библиотека «ELI-	Бессрочный

учебный год	BRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	
2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- MicrosoftWindows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная;
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная;
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная;
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная;
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование» - <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir<http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО