

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«Витебский государственный университет им. П.М. Машерова»

Документационное обеспечение в туризме

Учебно-методические материалы

Е.Г. Плытник

РЕПОЗИТОРИЙ ВГУ

Витебск 2011

Туризм – одно из наиболее динамичных явлений современного мира. В последнее время он приобрел колоссальные темпы роста и масштабы влияния на уровень развития мирового сообщества в целом, а во многих странах является базовой отраслью экономики. История развития туризма в Республике Беларусь начинается с 1991 года. С этого времени начинается история развития суверенной страны. Безусловно, происходившие явления отразились на всех сферах жизни государства: политике, экономике, культуре. Значительные изменения произошли и в области туризма.

В данном курсе рассматриваются основные этапы развития туристической документации в Республике Беларусь, организационно-правовые аспекты туристической деятельности на современном этапе и в предшествующий период, даются практические рекомендации, касательно составления, учета и заполнения туристической документации.

Изучение дисциплины «Документационное обеспечение в туризме» необходимо студентам туристических специальностей. Это в первую очередь обусловлено спецификой работы. Выпускник обязан ориентироваться в многообразии туристической документации.

Курс «Документационное обеспечение в туризме» соприкасается с изучаемыми позднее курсами («Технология и организация турбизнеса», «Правое регулирование в турбизнесе») и является основой для их изучения.

Цель курса "Документационное обеспечение в туризме" – знакомство студентов с основой туристической документации на территории Республики Беларусь. Задачи дисциплины заключаются в формировании у студента представлений о специфике работы с документами в сфере туризма; получении основательных знаний о структуре и особенностях правовых законодательных актов Республики Беларусь; использовании полученной информации на практике.

В результате изучения курса студент должен:

- ✓ изучить наиболее важные законодательные акты, отражающие развитие туристической отрасли Республики Беларусь и их эволюцию в различные периоды ее существования;
- ✓ проследить эволюцию основных документов, регулирующих взаимоотношения потребителя и исполнителя при оказании туристических услуг;
- ✓ уметь применять полученные знания на практике при работе с клиентами в качестве менеджера по туризму;
- ✓ уметь ориентироваться в многообразии документационного обеспечения туризма в Республике Беларусь;
- ✓ уметь самостоятельно оформлять и составлять договора, вести туристическую документацию.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	в том числе		
			лекции	семинары	КСР
1.	Введение	2	2		
2	Эволюция отечественного законодательства в области туризма	12	6	4	2
2.1	Временные правила 1996 года; Закон Республики Беларусь 25 ноября 1999 г. «О туризме».	4	2	2	
2.2	Закон Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Беларусь «О туризме» 2003 и 2007 года.	4	2		2
2.3	Закон Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Беларусь «О туризме» 2010 года.	4	2	2	
3.	Отечественная туристическая документация	26	14	10	2
3.1	Туристический ваучер	4	2	2	
3.2	Типовой договор оказания туристических услуг	4	2	2	
3.3	Документация при работе с клиентами и формировании тура	4	2	2	
3.4	Документация туристической фирмы	4	2	2	
3.5	Проблемы лицензирования и сертифицирования	2	2		
3.6	Визовая поддержка туристов	4	2	2	
3.7	Разработка методической документации к экскурсии.	4	2		2
Форма контроля		Зачет			
Итого:		40	22	14	4

Глоссарий

Агентский договор — договор между туристическим оператором и агентством, регламентирующий их статусы в совместной деятельности по продвижению и реализации туристических услуг населению.

Аннуляция тура – инициируемый одной из сторон договора о предоставлении туристических услуг отказ от предоставления заявленных и подтвержденных условий тура, сопровождающийся наложением штрафных санкций на инициатора отказа.

Ваучер туристический — документ, выданный туристской или транспортной фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг, проживание в гостинице, питание, экскурсионное обслуживание, проезд на транспорте и т.д. и являющийся основанием для получения этого обслуживания.

Виза – специальное разрешение соответствующих органов иностранного правительства на въезд, выезд, проживание или проезд через территорию данного государства.

Виза туристическая — отметка в паспорте дипломатическим представительством иностранного государства, дающая право его владельцу на въезд на территорию государства, выдавшего визу с целью туризма и отдыха.

Гид — проводник-профессионал, показывающий туристам достопримечательности города или местности.

Договор-тур — договор о предоставлении туристических услуг, является основным документом, юридически подтверждающим факт коммерческой сделки между туристом и туристической фирмой. Подписывается между туристом и туристической фирмой (туроператором или турагентом), в которую турист обратился с целью приобретения турпакета.

Дорожный чек — банковское платежное средство, которое может быть обменено на наличные деньги в той валюте, в которой оно выписано, или на эквивалентную сумму в иностранной валюте по действующему курсу. Банки, выдающие дорожные чеки, гарантируют полный возврат денег в случае утери этих чеков в результате кражи, уничтожения и т.п.

Каталог туроператора — красочный иллюстрированный носитель информации о предложениях туроператора в конкретном туристическом сезоне. Выполняет рекламную функцию. Распространяется как среди агентов, так и прочих заинтересованных лиц.

Маршрут — заранее намеченный или установленный путь следования путешественников (туристов) или транспортных средств.

Международный студенческий билет — документ определенной формы, подтверждающий факт учебы в университете или другом высшем учебном заведении, для получения ряда льгот студентами при совершении туристических поездок.

Неорганизованный туризм — самостоятельные поездки туристов, как правило, организуемые самими туристами без помощи туристского сбытового аппарата; оплата услуг обычно производится по мере пользования ими.

Организованный туризм — поездка, организуемая туристскими фирмами по стандартному или разработанному самим туристом маршруту.

Путевка туристическая — документ строгой отчетности, который подтверждает факт сделки между туристической фирмой и потребителем, факт оплаты туристом полной стоимости тура, указанной в договоре и гарантии организации определенных условий тура со стороны туроператора.

Транзит — провоз пассажиров (туристов) из одной страны в другую через промежуточную страну.

Трансфер — любая перевозка туриста внутри туристского центра (доставка с вокзала, аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно; с одного вокзала, аэро- или морского порта на другой; из гостиницы в театр и обратно).

Тур — туристская поездка по определенному маршруту в определенный срок с определенным комплексом услуг (перевозка, размещение, питание и др.). Различается индивидуальное и групповое путешествие.

Турагент — туристская фирма, занимающаяся реализацией туров населению, организуемых туроператорами, а также продажей потребителям отдельных туристических услуг (транспортных билетов, экскурсий и т.п.).

Туроператор — туристическая фирма, занимающаяся разработкой туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос, их рекламой и сбытом через сеть розничных турагентов.

Форс-мажор — обстоятельство, наступление которого не могло быть предотвращено стороной, ответственной за исполнение обязательства, и являющееся причиной неисполнения последнего (например, война, стихийное бедствие и т.п.).

Шенгенская виза — единая виза сроком, которая дает возможность беспрепятственно передвигаться по территории стран Шенгенской группы (Германия, Франция, Бельгия, Голландия, Люксембург Испания, Португалия, Италия и др.) в течение срока действия визы.

Экскурсия — туристическое путешествие физических лиц на период менее 24 часов, посещение физическими лицами, в том числе туристами, в познавательных целях туристических ресурсов, других объектов, имеющих художественную, историческую и иную значимость, под руководством экскурсовода, гида-переводчика, иного лица, наделенного правом проведения экскурсий.

Модуль I. Эволюция отечественного законодательства в области туризма.

Тема 1. Введение.

Цели и задачи курса «Документационное обеспечение в туризме». Обзор литературы. История создания газеты «Туризм и отдых», информационно-аналитический портал tio.by и tio.agava.ru. Туристическая терминология; многообразие понятия «туризм» Словарь туристических терминов: Агентский договор, аннуляция тура, ваучер туристический, виза туристическая, гид, групповой тур, договор-тур, дорожный чек, индивидуальный тур, инклюзив-тур, организатор тура, путевка туристическая, тур, турагент, туроператор, туристская фирма, тур-пакет, шенгенская виза, турпродукт.

Тема 2. Временные правила 1996 года; Закон Республики Беларусь 25 ноября 1999 г. «О туризме».

Законодательство, регулирующее туристическую деятельность до 1996 года. Временные правила деятельности в сфере туризма на территории Республики Беларусь от 17 октября 1996 года. Структура. Общие положения. Обязательные и рекомендуемые требования к качеству туристических услуг. Обязанности и права исполнителя. Обязанности и права потребителя. Организация экскурсионно-познавательного туризма.

Закон Республики Беларусь 25 ноября 1999 г. «О туризме». Глава 1: Общие положения. Понятийный аппарат. Глава 2: государственное регулирование туристической деятельности (принципы, цели, приоритетные направления). Глава 3: туристическая деятельность, лицензирование, формирование, продвижение тура. Глава 4: права и обязанности туроператоров/турагентов. Глава 5: государственный кадастр туристических ресурсов. Анализ и сравнение законов.

Тема 3. Закон Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Беларусь «О туризме» 2003 и 2007 года.

Закон Республики Беларусь от 15 декабря 2003 года № 257-3 «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Беларусь «О туризме». Введение понятия «туристическая зона». Спорные моменты по определению статуса туроператора/турагента.

Закон Республики Беларусь от 9 января 2007 г. №206-3 "О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь "О туризме". Новые понятия и термины: субъект туристической деятельности, тур, маршрут тура, участники туристической деятельности и т.д. Выделение различных видов туризма в новой редакции закона. Введение новой организационной структуры – «Межведомственного экспертно-координационного совета по туризму при Совете Министров Республики Беларусь». Введение государственных и местных программ развития туризма. Качество туруслуг. Понятие национальный реестр экскурсоводов и гидов-переводчиков

Республики Беларусь. Анализ и сравнение дополнений и изменений в закон “О туризме”.

Тема 4. Закон Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Беларусь «О туризме» 2010 года.

Закон Республики Беларусь от 16 июня 2010 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме». Введение нового и усовершенствование старого понятийного аппарата. Определение правового статуса туроператоров/турагентов. Исключение туристического ваучера и введение типового договора. Вопросы экскурсионного обслуживания. Введение туристических информационных центров.

Модуль II. Документация при работе с клиентами.

Тема 1. Туристический ваучер.

Понятие “туристический ваучер”. История принятия ваучера. Цели и задачи принятия туристического ваучера. Проблемы и противоречия принятия туристического ваучера. Типы ваучеров. Инструкция о порядке заполнения туристского ваучера. Структура ваучера. Особенности оформления.

Тема 2. Типовой договор оказания туристических услуг.

Введение понятия “типовой договор”. Спорные вопросы типового договора. Проекты типовых договоров, обсуждения, предложения. Структура типового договора. Обязательные и дополнительные сведения. Права и обязанности исполнителя, права и обязанности заказчика. Приложение 1 и приложение 2 к типовому договору оказания туристических услуг. Дополнительное соглашение к договору оказания туристических услуг.

Тема 3. Документация при работе с клиентами и формировании тура.

ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». Документы, которые являются результатом проектирования тура. Технологическая карта маршрута. Инструктаж по технике безопасности. Приложение к технологической карте. Список туристов. Типовой договор оказания туристических услуг. Акт выполненных работ. Страховой полис.

Модуль III. Прочая туристическая документация.

Тема 1. Документация туристической фирмы.

Агентский договор. Структура агентского договора, основные правила составления документа. Отношения между туроператором и турагентом. Договор с перевозчиком на оказание услуг. Уголок потребителя: копия

свидетельства о регистрации, перечень услуг, оказываемых туристической фирмой, образец договора и т.д. Устав фирмы.

Тема 2. Проблемы лицензирования и сертифицирования.

История появления сертифицирования туристических фирм. Сертифицированные туристические предприятия Беларуси. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения. ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг. ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования. ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Проблемы лицензирования. Пакет документов, необходимых для получения лицензии. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 20 октября 2003 г. № 1377 “Об утверждении положений о лицензировании деятельности в сфере игорного бизнеса и туристической деятельности”.

Тема 3. Визовая поддержка туристов.

Понятие “Виза туристическая”. Типы и виды виз: краткосрочные визы, долгосрочные визы, туристические визы, гостевая виза, деловые визы, многоразовые визы (мультивизы), студенческие визы, рабочие визы, транзитные визы. Понятийный аппарат: консульство, генеральное консульство, почетное консульство, консул, нештатный (почётный) консул, посольство, посол, отличие консульства от посольства, миссии. Оформление «шенгенской визы», необходимый пакет документов. Оформление визы при въезде в Республику Беларусь.

Тема 4. Разработка методической документации к экскурсии.

Проблемы экскурсионно-познавательного туризма. История развития в РБ. Национальное агентство по туризму. Контрольный текст экскурсии. Аттестация экскурсоводов и гидов-переводчиков. Защита экскурсии в НАТ.

Рекомендуемая литература

Основная

1. Учебники, учебные пособия, электронные ресурсы.

1. Андреева, В. И. Делопроизводство : практическое пособие / В. И. Андреева. - Изд. 10-е, перераб. и доп. - Москва : Управление персоналом, 2005. - 196 с. - Библиогр.: с. 195-196. - ISBN 5-95630-027-2.

2. Березин, С. Спортсменам жить станет веселее? / С. Березин // Туризм и отдых. – 1995. - №22 (44) – 1-22 нояб. – С. 3.

3. Ваучер // Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Ваучер>. – Дата доступа: 3.05.2011.

4. Временные правила деятельности в сфере туризма на территории Республики Беларусь. Проект // Туризм и отдых. – 1996. - №31 (77) – сент. – С. 2-3.

5. Гавриленко, С. Д. Документирование в организации / С. Д. Гавриленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Минск : Амалфея, 2005. - 176 с. - Библиогр. : с. 166-168. - ISBN 985-441-374-8.

6. Газета «Туризм и отдых» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru>.

7. Генкин, В. М. Делопроизводство : метод. указания / В. М. Генкин ; М-во образования РБ, УО "ВГУ им. П. М. Машерова", Каф. общ. и рус. языкознания. - Витебск : УО "ВГУ им. П. М. Машерова", 2011. - 50 с. - Библиогр.: с. 42-44. - Словарик терминов и сокращений: с. 45-49.

8. Государственный кадастр Туристических ресурсов Республики Беларусь // Туризм и отдых – официальный туристический портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by/agencynews/149.html>. – Дата доступа: 14.05.2011.

9. Давыдова, Э. Н. Делопроизводство : учеб.-практ. руководство / Э. Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков. - Изд. 8-е, стер. - Минск : ТетраСистемс, 2004. - 286 с. - Библиогр.: с. 283-284. - ISBN 985-470-201-4.

10. Давыдова, Э. Н. Делопроизводство : Учеб.-практ. руководство / Э. Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков. - 7-е изд., стер. - Мн. : ТетраСистемс, 2003. - 288с. - Библиогр.: с.283-284. - ISBN 985-470-087-9.

11. Делопроизводство и деловые отношения : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. В. Бонцевич [и др.] ; Белорус. торгово-экон. ун-т потреб. кооперации; БГУ транспорта; Под ред. Б. И. Врублевского. - Гомель : ЧУП "ЦНТУ "Развитие", 2003. - 159 с. - ISBN 985-6528-14-3.

12. Дёмин, Ю. М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов / Ю. М. Дёмин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2006. - 224 с. : ил. - (Современный офис-менеджмент). - Библиогр. в обл. ссылок и на с. 224. - ISBN 5-469-00807-Х.

13. Закон Республики Беларусь «О туризме»; Принят Палатой представителей 10 ноября 1999 года, Одобрен Советом Республики 18 ноября 1999 года // Туризм и отдых. – 2000. – №1 – 13 янв. – С. 3-4.

14. Закон Республики Беларусь 9 января 2007 г. № 206-з «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме»: Принят Палатой представителей 11 декабря 2006 года; Одобрен Советом Республики 20 декабря 2006 года // Белорусское законодательство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lawbelarus.com/repub2008/sub09/text09626.htm>. – Дата доступа: 15.05.2011.

15. Как будет работать Закон "О туризме" – зависит и от всех нас // Туризм и отдых. – 2000. - №2 – 20 янв. – С. 3.

16. Квартальнов, В. А. Иностраный туризм / В. А. Квартальнов ; Рос. междунар. академия туризма. - М. : Финансы и статистика, 1999. - 312 с. - (Менеджмент и экономика туризма). - Библиогр. в тексте. - ISBN 5-279-02093-3.

17. Кирсанова, М. В. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления : Учебное пособие / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов ; Новосибирская гос. академия экономики и управления. - 2-е изд. - М.; Новосибирск : ИНФРА-М; НГАЭиУ, 1997. - 272с. - (Высшее образование). - Библиогр.:с.267-268. - ISBN 5-86225-521-4. - ISBN 5-7014-0007-7.

18. Кирсанова, М. В. Современное делопроизводство : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обуч. по экон. спец. / М. В. Кирсанова ; М. В. Кирсанова; Российская академия гос. службы при Президенте РФ. Сибирская академия гос. службы. - 3-е изд. - М.; Новосибирск : ИНФРА-М; Сибирское соглашение, 2002. - 304с. - (Высшее образование). - Библиогр.:с.299-300. - Краткий словарь терминов:с.278-287. - ISBN 5-16-001170-6.

19. Классификация видов туристической деятельности // Международный туризм – Теоретические и практические основы международного туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lrcei.lviv.ua/>. – Дата доступа: 3.04.2011.

20. Кобзик, Л. Ваучер жив и будет жить! // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2001/22/>. – Дата доступа: 20.03.2011.

21. Кобзик, Л. Грядет передел рынка? / Л. Кобзик // Туризм и отдых. – 2003. - № 15 – 17 апр. – С. 2.

22. Кобзик, Л. Поправки к Закону о туризме: быть или не быть? Турфирмы против! // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2003/16/>. – Дата доступа: 20.03.2011.

23. Коваленко, Ю. И снова о ваучере // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2003/21/>. – Дата доступа: 10.03.2011.

24. Коваленко, Ю. Национальное агентство по туризму: впереди светлое будущее или только тернии? // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2001/46/04.shtml>. – Дата доступа: 11.03.2011.

25. Легков, М. Новое в законодательстве о туризме // Юридическая консультация [Электронный ресурс]. – 2007-2011. – Режим доступа: http://spravka-jurist.com/base/part-lx/tx_rswluy.htm. – Дата доступа: 15.05.2011.

26. Мишина, Л. А. Документация. Делопроизводство / Л. А. Мишина. - Минск : Амалфея, 2009. - 451 с. - Библиогр. в обл. ссылок и на с. 296. - ISBN 978-985-441-572-7.

27. Морозова, Н. Н. Документация и делопроизводство : конспект лекций для слушателей ИПК и ПК заочной формы обуч. / Н. Н. Морозова, И. Н. Морозов ; М-во образования РБ, УО "Могилевский гос. ун-т им. А. А. Кулешова". - Могилев : УО "МГУ им. А. А. Кулешова", 2009. - 148 с. : ил. - Библиогр.: с. 142-143. - ISBN 978-985-480-551-1.

28. Морозова, Н. Н. Документация и делопроизводство : Метод.пособие для студ.спец."Гос.и муниципальное управление" / Н. Н. Морозова ; Морозова Н.Н.; МГУ им.А.А.Кулешова. - Могилев : МГУ, 2001. - 96с. - Библиогр.:с.94.

29. Общая туристическая терминология // Все о туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.votur.ru/terminologiy-obshay.html>.

30. Паневчик, В. В. Делопроизводство : Учеб. пособие для учащ. экон. спец. средних спец. учеб. заведений / В. В. Паневчик. - 2-е изд., испр. и доп. - Мн. : Вышэйшая школа, 2003. - 348с. : ил. - Библиогр.:с.335-337. - Краткий словарь терминов: с.330-334. - Предм. указ.: с.338-343. - ISBN 985-06-0879-Х.

31. Плыткевич, Н. Я – за туризм! Обеими руками! / Н. Плыткевич // Туризм и отдых. – 1996. - №29 (75) – авг. – С.3.

32. Плыткевич, С. Владимир Рыженков «Туризм у спорта пасынком не будет!» / С. Плыткевич // Туризм и отдых. – 1995. - №24 (46) – дек. – С. 2.

33. Положение о Министерстве спорта и туризма Республики Беларусь: Постановление Совета Министров Республики Беларусь 29.07.2006 N 963 // Туризм и отдых – официальный туристический портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by/tourbusiness/law/poloz/>.

34. Постановление Министерства спорта и туризма Республики Беларусь от 26 августа 2005 г. №23 "О туристском ваучере" // Право – законодательство Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.levonevski.net/pravo/razdel8/num1/8d13095.html>. – Дата доступа: 15.03.2011.

35. Правила Министерства спорта и туризма Республики Беларусь от 17 октября 1996 г. "Временные правила деятельности в сфере туризма на территории Республики Беларусь" // Туризм и отдых – официальный туристический портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by/agency/certification/akte7861/>. – Дата доступа: 5.05.2011.

36. Рудь, Р. Турфирмы подлежат ликвидации? // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/072000.htm>. – Дата доступа: 9.04.2011.

37. Скрицкая, Н. Комментарии к Закону Республики Беларусь от 16 июня 2010 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь "О туризме" // Факультет международных отношений – Международный туризм [Электронный ресурс]. – 2008-2011. – Режим доступа: <http://belarus.do.am/> – Дата доступа: 7.05.1011.

38. Статут Беларускай Асацыяцыі Экскурсавадаў і гідаў-перакладчыкаў // Туризм и отдых. – 1996. - №35 (81) – окт. – С. 2-3.

39. Сульдина, М. Через тернии – к звездам! / М. Сульдина // Туризм и отдых. – 1996. - №43 (89) – дек. – С. 4.

40. Тарасенок, А.Туристские территории в Законе "О туризме": проект – шаг вперед, принятый вариант – шаг назад / А. Тарасенок // Туризм и отдых. – 2000. - №11 – 23 марта – С.4.

41. Типы и виды виз // Visa Inform вся информация о визах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://visainform.ru>.

42. Туризм и отдых // Портал газеты туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tio.by>.

43. Туристическая терминология // ТО Сага: туры и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.saga.ua>.

44. Шпаковская, И. Проект типового договора: турфирмы и власти пришли к консенсусу? // Портал газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tio.by/newspaper/2714>. – Дата доступа: 25.04.2011.

45. Шпаковская, И. Юлия Зеленская: "Моя работа - это мое хобби" // Портал газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tio.by/newspaper/495>. – Дата доступа: 20.04.2011.

46. Экскурсоводы, объединяйтесь! // Туризм и отдых. – 1996. - №33 (79) – сент. – С. 1.

Дополнительная:

1. Учебники, учебные пособия, электронные ресурсы.

1. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

2. ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг.

3. ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования.

4. ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

5. Туризм и отдых в Беларуси – официальный туристический портал Республики Беларусь – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by>.

6. Международный туризм // Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/Международный_туризм. – Дата доступа: 3.05.2011.

7. Сулова, Н. Николай Чирский – президент БАЭПП // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/072000.htm>. – Дата доступа: 11.03.2011.

8. Кобзик, Л. Чеслав Шульга: "Мы хотим турфирмы сделать "звездными!" // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2002/38/>. – Дата доступа: 11.03.2011.

9. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 20 октября 2003 г. № 1377 “Об утверждении положений о лицензировании деятельности в сфере игорного бизнеса и туристической деятельности”.

Планы семинарских занятий

Тема 1. Временные правила 1996 года; Закон Республики Беларусь 25 ноября 1999 г. «О туризме»

1. Законодательство, регулирующее туристическую деятельность до 1996 года.
2. Временные правила деятельности в сфере туризма на территории Республики Беларусь от 17 октября 1996 года. Структура.
3. Закон Республики Беларусь 25 ноября 1999 г. «О туризме».
4. Анализ и сравнение законов.

Литература:

1. Березин, С. Спортсменам жить станет веселее? / С. Березин // Туризм и отдых. – 1995. - №22 (44) – 1-22 нояб. – С. 3.
2. Временные правила деятельности в сфере туризма на территории Республики Беларусь. Проект // Туризм и отдых. – 1996. - №31 (77) – сент. – С. 2-3.
3. Закон Республики Беларусь «О туризме»; Принят Палатой представителей 10 ноября 1999 года, Одобрен Советом Республики 18 ноября 1999 года // Туризм и отдых. – 2000. – №1 – 13 янв. – С. 3-4.
4. Как будет работать Закон "О туризме" – зависит и от всех нас // Туризм и отдых. – 2000. - №2 – 20 янв. – С. 3.
5. Классификация видов туристической деятельности // Международный туризм – Теоретические и практические основы международного туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rcei.lviv.ua/>. – Дата доступа: 3.04.2011.
6. Плыткевич, С. Владимир Рыженков «Туризм у спорта пасынком не будет!» / С. Плыткевич // Туризм и отдых. – 1995. - №24 (46) – дек. – С. 2.
7. Правила Министерства спорта и туризма Республики Беларусь от 17 октября 1996 г. "Временные правила деятельности в сфере туризма на территории Республики Беларусь" // Туризм и отдых – официальный туристический портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by/agency/certification/akte7861/>. – Дата доступа: 5.05.2011.
8. Тарасенок, А. Туристские территории в Законе "О туризме": проект – шаг вперед, принятый вариант – шаг назад / А. Тарасенок // Туризм и отдых. – 2000. - №11 – 23 марта – С.4.

Тема 2. Закон Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в закон Республики Беларусь «О туризме» 2010 года

1. Закон Республики Беларусь от 16 июня 2010 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме».
2. Изменения, новшества в туристической сфере.

3. Анализ Закона от 16 июня 2010 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме».

4. Сравнение Закона от 16 июня 2010 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме» с предыдущими законами.

Литература:

1. Государственный кадастр Туристических ресурсов Республики Беларусь // Туризм и отдых – официальный туристический портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by/agencynews/149.html>. – Дата доступа: 14.05.2011.

2. Кобзик, Л. Поправки к Закону о туризме: быть или не быть? Турфирмы против! // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2003/16/>. – Дата доступа: 20.03.2011.

3. Легков, М. Новое в законодательстве о туризме // Юридическая консультация [Электронный ресурс]. – 2007-2011. – Режим доступа: http://spravka-jurist.com/base/part-lx/tx_rswluy.htm. – Дата доступа: 15.05.2011.

4. Закон Республики Беларусь 9 января 2007 г. № 206-з «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме»: Принят Палатой представителей 11 декабря 2006 года; Одобрен Советом Республики 20 декабря 2006 года // Белорусское законодательство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.lawbelarus.com/repub2008/sub09/text09626.htm>. – Дата доступа: 15.05.2011.

5. Скрицкая, Н. Комментарии к Закону Республики Беларусь от 16 июня 2010 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь "О туризме" // Факультет международных отношений – Международный туризм [Электронный ресурс]. – 2008-2011. – Режим доступа: <http://belarus.do.am/> – Дата доступа: 7.05.1011.

Тема 3. Туристический ваучер

1. Понятие “туристический ваучер”.

2. История принятия ваучера. Цели и задачи принятия туристического ваучера. Проблемы и противоречия принятия туристического ваучера.

3. Типы ваучеров. Структура ваучера.

4. Инструкция о порядке заполнения туристского ваучера. Особенности оформления.

Литература:

1. Ваучер // Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Ваучер>. – Дата доступа: 3.05.2011.

2. Кобзик, Л. Ваучер жив и будет жить! // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2001/22/>. – Дата доступа: 20.03.2011.

3. Коваленко, Ю. И снова о ваучере // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – 2001. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/2003/21/>. – Дата доступа: 10.03.2011.

4. Постановление Министерства спорта и туризма Республики Беларусь от 26 августа 2005 г. №23 "О туристском ваучере" // Право – законодательство Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.levonevski.net/pravo/razdel8/num1/8d13095.html>. – Дата доступа: 15.03.2011.

Тема 4. Типовой договор оказания туристических услуг

1. Введение понятия “типовой договор”. Спорные вопросы типового договора. Проекты типовых договоров, обсуждения, предложения.

2. Структура типового договора. Обязательные и дополнительные сведения. Права и обязанности исполнителя, права и обязанности заказчика.

3. Приложение 1 и приложение 2 к типовому договору оказания туристических услуг. Дополнительное соглашение к договору оказания туристических услуг.

4. На основе анализа пройденного материала самостоятельно составить образец типового договора оказания туристических услуг.

Литература:

1. Квартальнов, В. А. Иностраный туризм / В. А. Квартальнов ; Рос. междунар. академия туризма. - М. : Финансы и статистика, 1999. - 312 с. - (Менеджмент и экономика туризма). - Библиогр. в тексте. - ISBN 5-279-02093-3.

2. Морозова, Н. Н. Документация и делопроизводство : конспект лекций для слушателей ИПК и ПК заочной формы обуч. / Н. Н. Морозова, И. Н. Морозов ; М-во образования РБ, УО "Могилевский гос. ун-т им. А. А. Кулешова". - Могилев : УО "МГУ им. А. А. Кулешова", 2009. - 148 с. : ил. - Библиогр.: с. 142-143. - ISBN 978-985-480-551-1.

3. Туризм и отдых в Беларуси – официальный туристический портал Республики Беларусь – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by>.

4. Шпаковская, И. Проект типового договора: турфирмы и власти пришли к консенсусу? // Портал газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tio.by/newspaper/2714>. – Дата доступа: 25.04.2011.

Тема 5. Документация при работе с клиентами и формировании тура

1. ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

2. Документы, которые являются результатом проектирования тура.

3. Технологическая карта маршрута. Инструктаж по технике безопасности. Приложение к технологической карте. Список туристов.

4. Типовой договор оказания туристических услуг. Акт выполненных работ. Страховой полис.

Литература:

1. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.
2. ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристических услуг.
3. ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования.
4. ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
5. Плыткевич, Н. Я – за туризм! Обеими руками! / Н. Плыткевич // Туризм и отдых. – 1996. - №29 (75) – авг. – С.3.
6. Шпаковская, И. Проект типового договора: турфирмы и власти пришли к консенсусу? // Портал газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tio.by/newspaper/2714>. – Дата доступа: 25.04.2011.

Тема 6. Документация туристической фирмы

1. Агентский договор. Структура агентского договора, основные правила составления документа. Отношения между туроператором и турагентом.
2. Договор с перевозчиком на оказание услуг.
3. Уголок потребителя: копия свидетельства о регистрации, перечень услуг, оказываемых туристической фирмой, образец договора и т.д.
4. Устав фирмы.

Литература:

1. Кобзик, Л. Грядет передел рынка? / Л. Кобзик // Туризм и отдых. – 2003. - № 15 – 17 апр. – С. 2.
2. Рудь, Р. Турфирмы подлежат ликвидации? // Архив газеты Туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tio.agava.ru/newsp/072000.htm>. – Дата доступа: 9.04.2011.
3. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 20 октября 2003 г. № 1377 “Об утверждении положений о лицензировании деятельности в сфере игорного бизнеса и туристической деятельности”.

Тема 7. Визовая поддержка туристов

1. Понятие “Виза туристическая”. Типы и виды виз: краткосрочные визы, долгосрочные визы, туристические визы, гостевая виза, деловые визы, многоразовые визы (мультивизы), студенческие визы, рабочие визы, транзитные визы.

2. Понятийный аппарат: консульство, генеральное консульство, почетное консульство, консул, нештатный (почётный) консул, посольство, посол, отличие консульства от посольства, миссии.

3. Оформление «шенгенской визы», необходимый пакет документов.

4. Оформление визы при въезде в Республику Беларусь.

5. Рассмотреть особенности оформления виз и въезда белорусских граждан в различные страны мира (на выбор студентов).

Литература:

1. Туризм и отдых в Беларуси – официальный туристический портал Республики Беларусь – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://belarustourism.by>.

2. Типы и виды виз // Visa Inform вся информация о визах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://visainform.ru>.

3. Туризм и отдых // Портал газеты туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tio.by>.

4. Международный туризм // Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/Международный_туризм. – Дата доступа: 3.05.2011.

Вопросы к зачету

по предмету «Документационное обеспечение в туризме»

1. Цели и задачи курса документационное обеспечение туризма. Обзор литературы.

2. Словарь туристических терминов.

3. Временные правила деятельности в сфере туризма РБ 1996 года.

4. Закон Республики Беларусь «О туризме» 1999 года.

5. Изменения и дополнения в закон РБ «О туризме» 2003 г.

6. Изменения и дополнения в закон РБ «О туризме» 2006г.

7. Изменения и дополнения в закон РБ «О туризме» 2010 г.

8. Эволюция туристической документации.

9. Туристический ваучер.

10. Типовой договор оказания туристических услуг.

11. Типовой договор оказания туристических услуг (общие положения).

12. Дополнительные соглашения к договору оказания туристических услуг.

13. Устав туристической фирмы.

14. Агентский договор между туроператором и турагентом.

15. Проблемы лицензирования.

16. Проблемы сертифицирования.

17. Оформление страхового полиса.
18. Технологическая карта маршрута.
19. Пакет документов при организации тура.
20. Договор оказания транспортных услуг.
21. «Уголок потребителя».
22. Визовая поддержка туристов.
23. Типы и виды виз.
24. Оформление «шенгенской визы». Необходимый пакет документов.
25. Оформление визы при въезде в Республику Беларусь.
26. Разработка методической документации к экскурсии.
27. Контрольный текст экскурсии.
28. Аттестация экскурсоводов и гидов-переводчиков.

Репозиторий ВГУ