

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ**

**з навчальної дисципліни**

**« ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ »**

**Освітній ступінь бакалавр  
Спеціальність 242 «Туризм »**

Плани семінарських (практичних)  
занять обговорені та схвалені  
на засіданні кафедри  
22.07.2024 р., протокол №12  
**Завідувач кафедри**



\_\_\_\_\_ **Тетяна Тесленко**  
(підпис)

**Дніпро  
2024**

## **Лекція №1 . Тема: Історія розвитку діловодства.**

Етапи розвитку діловодства:

I етап : Приказне діловодство (XV - XVII ст.).

II період. Колежське діловодство (з XVIII століття).

III етап. Виконавче діловодство.

IV етап. Радянський період розвитку діловодства.

Як виникло діловодство в Україні?

Необхідність у складанні документів виникає одночасно з появою писемності.

В умовах формування класового суспільства виникла потреба у складанні заповітів, записах боргів, укладанні торговельних купецьких контрактів, у написах на речах про їхнє призначення, приналежність. Важливими документами тогочасної епохи були княжі устави і «уроки», а також церковні устави.

Писали на вузьких (15-17 см) смужках паперу, які за необхідності склеювали. Зворотний бік залишали чистим.

Застарілу систему приказів у 1717-1718 рр. змінили 12 колегій, кожна з яких відала певною галуззю чи сферою управління і підпорядковувалася Сенату.

15 березня 1917 року Тимчасовий уряд прийняв постанову «Про вдосконалення

форм офіційних відносин та паперів». Мовний ритуал у практиці складання ділових документів залишався.

Етапи розвитку діловодства в Україні:

Діловодство сягає періоду Київської Русі (грамоти, договори, «Руська правда») і пройшло п'ять етапів розвитку (актове, приказне, колежське, виконавче, радянське, сучасне).

I етап – актовий, пов'язаний із поширенням книг у XIII ст., що фіксували судову

діяльність. Суди були єдиними установами, що надавали юридичну чинність документу.

Актове діловодство існувало на території України до XVIII ст.

II етап – приказне діловодство, що охоплює XV–XVII ст. і застосовувалося для

складання наказів і документів. Характерними рисами були: виклад тексту у вигляді стовпців на смугах паперу шириною 15–17 см, на зворотному боці записували адресу й робили помітки; обов'язково ставили дату, обговорювали документ і давали відповідь; із документом ознайомлювався дяк, про що свідчив його підпис; наявність архіву.

III етап – колезьке діловодство (із XVII ст.). «Генеральним регламентом державної колегії» (28 лютого 1720 р.) було розроблено систему норм, що регулювали діяльність колегій і їх листування з іншими. У цей період остаточно

формується система реєстрації вхідних і вихідних документів, обов'язково ставиться дата й номер.

IV етап – виконавче діловодство, що пов'язане з ім'ям М. Сперанського, який у

1811 р. розробив систему діловодства та звітності. У цей період документи мають вигляд бланків зі штампами; проходять інстанції; складаються з трьох частин: справи розподілялися на категорії.

V етап – радянський розвиток. У цей час удосконалюється система діловодства,

створюються стандарти та єдина державна система документації – ЄДСД.

На сучасному етапі спостерігаємо активне застосування в системі діловодства електронних носіїв, що говорить про його автоматизацію.

## **Лекція №2 Тема: Нормативно-правова база організації сучасного діловодства в Україні.**

1. Діловодство – це діяльність, що охоплює питання документування та організації роботи з документами в процесі виконання управлінських дій.
2. Складові частини діловодства – система документації, система документування, організація роботи з документами.
3. Документування – це створення документа з використанням різних методів, способів і засобів фіксування інформації на матеріальному носії.
4. Організація роботи зі службовими документами – це організація процесів документообігу, формування справ, зберігання службових документів і

користування ними в поточній діяльності суб'єкта діловодства; створення умов,

що забезпечують рух, пошук і збереження документів у діловодстві.

5. Документообіг – рух службових документів від часу їх створення або одержання суб'єктом діловодства до часу завершення виконання, надсилання або знищення.

6. Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних, внутрішніх

документів на рік. Залежно від обсягу документообігу установи поділяються на

чотири категорії: з обсягом документообігу понад 100 000 документів; від 25000

до 100000 документів; 10 000 – 25 000 документів; до 10 000 документів.

7. Система діловодства може бути:

- централізованою – застосовується в установах з документообігом до 10 000 документів на рік, з невеликою кількістю структурних підрозділів; -

децентралізованою – в установах з територіально відокремленими структурними підрозділами й документообігом понад 10 000 документів на рік.

8. Організаційні документи – це документи, що закріплюють функції, обов'язки

та права органів протягом тривалого терміну. Усі організації й підприємства у їхній діяльності паралельно з актами органів державної влади користуються положеннями, статутами, правилами й інструкціями.

9. Статути, положення, правила.

10. Розпорядчі документи – це документи, за допомогою яких здійснюються розпорядча діяльність, оперативне керівництво в певній установі, організації, фірмі, на підприємстві.

11. Постанова, наказ, розпорядження, ухвала, вказівка.

12. Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні базується на Конституції України.

13. Першу групу правових актів нормативної бази становлять закони, які регламентують загальні засади політики держави галузі інформації взагалі та

діловодства зокрема.

Другу групу правових актів нормативної бази становлять правові акти з діловодства, що мають міжвідомчий характер.

Третю групу правових актів нормативної бази складають різноманітні типові і примірні інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розроблені на основі затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55:

14. Питання створення і роботи з кадровими документами частково розглянуті в

Кодексі законів про працю України, з фінансово-господарськими документами –

в Господарському кодексі, з правовими – в Цивільному та Кримінальному кодексах, з бухгалтерськими – в законах України про бухгалтерський облік і так

далі.

15. Типова Інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55, яка вийшла замість Типової Інструкції з

діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді

Міністрів АРК, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 №1242.

Вона має такі розділи :

1. Загальні положення.
2. Документування управлінської діяльності установ.
3. Приймання, розгляд і реєстрація документів.
4. Складання та оформлення службових документів.
5. Порядок оброблення та надсилання вихідних документів.
6. Організація контролю за виконанням документів;

## **Лекція №3 Тема: Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції.**

1. Документ – являє собою систему – велику кількість закономірно пов’язаних одне з одним елементів і частин, як цілісне утворення. Елемент – найменша одиниці поділу документа. Сукупність однорідних елементів, що виконують необхідну для існування системи функцію називаються підсистемою. Якщо в системі є декілька підсистем, то вся система стає складною.

Поняття системи відносне, так само як і поняття елемента. Якщо документ вважати за систему, тоді матеріальна і інформаційна складова будуть його підсистемами, також документ мусить містити конструктивні елементи: титульну сторінку, форзац, обкладинку і ін.

Вивчення документа як системи полягає у виявленні всіх його елементів, підсистеми і зв’язків між ними, тобто у вивченні структури. Встановлюються ознаки і параметри, які характеризують документ як систему.

2. Документ створюється для передачі і зберігання соціальної інформації в просторі і часі. Лише документ організовує, систематизує інформацію, подає її в зафіксованому порядку. Основу будь-якого документа складає документна інформація, тобто інформація, що вміщена в документі. Для її зберігання та передачі і був створений документ.

3. Під матеріальною складовою документа розуміють:

- матеріальну основу документа;
- форму носія інформації;
- спосіб документування чи запису інформації.

Матеріальна основа документа – сукупність матеріалів, використаних для запису повідомлень (тексту, звуку, зображення) і складаючи носій інформації. В

залежності від матеріальної основи документи поділяють на дві великі групи: природні та штучні.

4. По своїй структурі документ може бути простим або складним. Під простим документом розуміють окреме завершене повідомлення, цілісність якого

виражається загальним змістом і логічним викладом, зафіксованим на одному матеріальному носії. Іншими словами, простий документ – це одне повідомлення, розміщене на одному матеріальному носії (автореферат, дисертація, відкритка).

Складний документ складається із двох чи більше повідомлень, пов'язаних однією темою чи проблемою, метою, автором, зафіксованих на декількох матеріальних носіях. Складний документ – це декілька повідомлень, поміщених

в декількох томах, випусках (збірка віршів, журнал і ін.).

Існує також поділ документів на моно документи і полі документи.

5. Внутрішня структура документа – це його внутрішня будова, набір взаємопов'язаних елементів і частин, що дозволяють більш ефективно шукати, сприймати і використовувати вміщену в ньому інформацію. Вона об'єднує документ в єдине ціле, підпорядковує його внутрішні документи один одному. Вміст внутрішніх структурних елементів і частин багато в чому визначається видом документа. Найбільш чітко внутрішню структуру документа можна побачити на прикладі видань – книг, журналів, газет і т. д.

Зовнішня структура документа (конструкція) – це його зовнішня форма, яка дозволяє ідентифікувати його як вид документа. Мета - надання документу такої форми, яка викликала б у споживача бажання читати, шукати ту чи іншу потрібну інформацію.

Так, основними елементами зовнішнього оформлення картографічних видань, що випускаються на листках є заголовок карти, обкладинка, папка, конверт.

6. До основних реквізитів видання відноситься: відомості про автора та інших осіб, які приймали участь в створенні видання; заголовок, надзаголовочні дані; підзаголовочні дані; нумерація; вихідні дані; шифр збереження видань; індекс УДК; реферат, анотація; знак охорони авторського права; міжнародні стандартні номери.

7. Властивості документів: атрибутивність, функціональність, структурність.

Ознаки документа: наявність логічного змісту, документ, як носій змісту,

стабільна матеріальна форма, призначення для використання в соціальній комунікації, завершеність повідомлень.

#### **Лекція №4 Тема: Оформлення документів: основні вимоги**

1. Уніфікація документів проводиться з ціллю скорочення застосованих документів, типізація їх форм, зниження трудомісткості їх обробки, досягнення

інформаційної сумісності різних систем документації по сумісним функціям управління, більш ефективного використання обчислювальної техніки.

2. Стандартизація - це форма юридичного закріплення проведеної уніфікації.

3. Формуляр зразок - єдина модель побудови комплексу документів, яка встановлює сукупність реквізитів, властивих документам цього комплексу, розташованих у встановленій послідовності.

4. Державний герб, Емблема організації, Зображення державних нагород, Код підприємства, установи або організації, Код форми документа, Найменування міністерства або відомства (вищої організації або засновника), Найменування підприємства, установи або організації - автора документа, Назва структурного підрозділу, Індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреса, номер телефону та телетайпу, факс, номер рахунку у банку, Назва виду документа, Дата, Індекс (номер) документа, Посипання на індекс та дату вхідного документа, Місце складання або видання, Гриф обмеження доступу до документа, Адресат, Гриф затвердження, Резолюція, Заголовок до тексту, Відмітка про контроль, Текст, Відмітка про наявність додатків, Підпис, Гриф погодження, Візи, Печатка, Відмітка про за свідчення копій, Прізвище виконавця та його номер телефону, Відмітка про виконання документа та направлення його до справи, Відмітка про перенесення даних на машинний носій, Відмітка про надходження.

5. Для зручності обробки документа з усіх боків сторінки залишаються вільні місця, так звані поля. Поле з лівого боку - 35мм, воно використовується для резолюції та інших позначок, а також дає можливість вільно читати текст підшитого до справи документа. Праворуч залишається поле не менше 8мм (це



зберігає текст від пошкодження).

Поле верхнього кінця сторінки повинно мати 20мм. На ньому розміщуються відмітки діловода. На нижньому кінці сторінки поле не повинно бути меншим за 16мм.

Якщо текст документа займає більше, ніж один аркуш паперу, то на наступний аркуш паперу не можна переносити лише підпис. Крім підписів там має бути не менше двох рядків тексту.

Нумерація сторінок проставляється починаючи з другої сторінки. Нумери сторінок позначаються на верхньому полі без крапок і тире.

6. Державний герб, емблема організації або підприємства, зображення державних нагород, код підприємства, код форми документа, назва вищої організації, повна назва автору документа, назва структурного підрозділу, індекс підприємства.

7. Назва виду документу - один з обов'язкових реквізитів. Наприклад; акт, наказ, протокол.

Виходячи з найменувань виду документа, встановлюється перелік необхідних для його оформлення реквізитів, структура тексту й особливості виконання його вимог.

Датування документів. Позбавлений дати документ певною мірою втрачає юридичну силу.

Датою документа може стати або день підписання (лист, наказ), або день затвердження (план, звіт, інструкція), або час здійснення зафіксованих у них вчинків (акт, протокол).

8. Текст - головний реквізит документа. При складанні тексту документа мають виконуватися вимоги, найголовніші з яких - достовірність та обов'язковість змісту, нейтральність тону, повнота інформації та максимальна стислість, що досягається викиданням осіб, які не несуть смислового навантаження.

9. Проставляють візи на першому примірнику, якщо документ внутрішній. Якщо документ буде відправлено з установи, віза проставляється на тому

примірнику, що залишається в установі.

Розміщують візи нижче підпису або на лівому полі документа.

10. Основні способи засвідчення документа - підписування, прикладання печатки, затвердження. Воно надає документу юридичної сили, підтверджує відповідальність певної особи за його зміст.

11. Порядок та характер виконання документа вказується в резолюції, яка повинна відображувати ставлення керівника до питання, про яке йдеться в документі та вказувати на порядок його вирішення.

Резолюція власне складається з таких елементів: прізвища й Ініціалів виконавця, якому відправлено документ; вказівки про порядок виконання документа /що і як треба робити /; про термін виконання документа; особистого підпису керівника; дати резолюції.

12. Найпоширенішими є бланки листів, довідок, актів, наказів.

Застосування бланків при складанні документів підвищує культуру праці управління, надає інформації офіційного характеру, полегшує сприймання, виконання та подальше використання документа.

Якщо документ - обличчя установи, то бланк - її візитна картка.

### **Лекція №5 Тема:Складання та оформлення основних видів документів.**

1. Службові листи — загальна назва великої групи управлінських документів, які слугують засобом спілкування з установами та приватними особами. Вони є

найпоширенішим видом документації. Складають листи з метою здійснення оперативного зв'язку з іншими організаціями.

2. Листи-відповіді, супровідний лист, лист-запрошення, інформаційний лист, лист-повідомлення, лист-підтвердження, лист-нагадування, гарантійний лист, ініціативний лист, лист-відповідь.

3.

11 — дата документа

12 — реєстраційний індекс документа

13 — посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають

відповідь

16 — адресат

18 — резолюція

19 — заголовок до тексту документа

20 — відмітка про контроль

21 — текст

22 — відмітка про наявність додатків

23 — підпис

26 — відбиток печатки

28 — прізвище виконавця і номер його телефону

29 — відмітка про виконання документа і направлення його до справи

30 — відмітка про наявність документа в електронній формі

31 — відмітка про надходження документа до організації

4. Вступної та основної:

5. Перша частина містить обґрунтування прохання, друга — його безпосередній

виклад. Між тим обґрунтування може бути відсутнє, якщо воно є очевидним або коли задоволення подібних прохань є обов'язковою функцією організації адресата.

6.

1. Акти можуть бути оформлені на загальних бланках (кутовому або поздовжньому), спеціальних бланках (формах) або на чистих аркушах паперу.

2. Дата акта має відповідати дню факту чи події, на які він складається. Якщо комісія працювала кілька днів, то вказують останній день роботи.

3. Заголовок акта містить назву чи короткий зміст факту чи події, на які він складається, наприклад: «передачі матеріальних цінностей», «прийому-передачі...».

4. Місце складання або видання має відповідати місцю складання акта.

5. Текст акта складається з вступної та основної частин. Вступна частина акта структурується за такою формою:

Підстава: ...

Складений комісією у складі: ... Голова: ... Члени комісії: ...

6. Затверджує акт, як правило, керівник організації.

7. Акт підписують голова і всі особи, які брали участь у його складанні.

У реквізиті «Підпис» вказують не посаду осіб, які склали документ, а розподіл обов'язків серед членів комісії, наприклад:

Голова (підпис) В.В.Кравченко

Члени комісії: (підпис) Г.О.Павличко (підпис) О.Л. Семелітко

7.

1. Протоколи як правило, оформлюють на загальних бланках, спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу формату А4.

На бланку організації-автора може міститися назва організації вищого рівня (реквізит 06) і назва структурного підрозділу організації (реквізит 08).

2. Дата проведення зборів, конференції, засідання, наради має відповідати дню їх проведення. Якщо засідання тривало кілька днів, то зазначають через тире дати першого й останнього днів роботи колегіального органу, наприклад: 25—26.04.2023; 25.03—02.04.2023.

3. Протоколи можуть нумеруватися в межах календарного року, вестися впродовж навчального року (в навчальних закладах).

4. Заголовок протоколу містить назви виду колегіальної діяльності: збори, конференції, засідання, наради, та назву колегіального органу в родовому відмінку, тобто він має граматично узгоджуватися з назвою, наприклад: «засідання профспілкового комітету...», «загальних зборів трудового колективу», «засідання Вченої ради...», «зборів учасників...» тощо.

5. Місце складання або видання має відповідати місцю проведення зборів, засідання, наради (назва міста).

6. Текст протоколу складається зі вступної та основної частин.

8. Заява — це письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання.

Згідно із законодавством України про працю, влаштовуючись на роботу,

громадяни подають письмову заяву з проханням зарахувати на певну посаду до

певної організації, структурного підрозділу.

9. Накази з особового складу належать до групи кадрових документів, які регламентують питання про прийняття на роботу, переведення, звільнення, стягнення, заохочення, відрядження тощо.

10. Автобіографія — документ, в якому особа, яка його складає, подає опис свого життя та діяльності.

Реквізити автобіографії:

1. прізвище, ім'я, по батькові;

2. дата народження;

3. місце народження (місто, село, селище, район, область, республіка, країна);

4. відомості про навчання (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися);

5. відомості про трудову діяльність (стисло, в хронологічній послідовності назви місць роботи і посад);

6\_\_