ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Олег КИРИЧЕНКО

___._____2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь **бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність **242 Туризм**

(шифр і назва)

Освітня програма **Туризм**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

наказ №51-02 від 10.06.2021

Статус навчальної дисципліни **вибіркова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання: **українська**

Дніпро – 2024

Діловодство в туристичній діяльності // Робоча програма навчальної дисципліни. Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2024. 15 с.

РОЗРОБНИК: Седлецька О. В. старший викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу протокол № 12 від 22.07.2024 р.

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в освітньому процесі протягом 5 років 22.08.2024 р., протокол № 12.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Діловодство в туристичній діяльності » є формування базових знань з теорії і практики, необхідних для розуміння загальних принципів сучасного документування і управління документацією у процесі здійснення функцій організацій різних форм власності.

Результатом вивчення дисципліни «Діловодство в туристичній діяльності» є здобуття студентами таких компетентностей:

ЗК2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
ЗК5. Здатність працювати в команді.
ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
ЗК13. Здатність здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію.
СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
СК2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
СК3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері туристичного бізнесу та відстежувати зміни.
СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції з тур агенціями та туроператорами.
СК13.Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
СК17. Здатність організовувати заходи щодо забезпечення безпеки діяльності підприємств туристичної діяльності.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також суміжних наук.
ПРН 3. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.
ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів туризму.

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв’язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
ПРН 23. Складати та узгоджувати план власного дослідження і самостійно збирати матеріали за визначеними джерелами.
ПРН 24. Використовувати різноманітні інформаційні джерела для повного та всебічного встановлення певних обставин.
ПРН 25. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.
ПРН 26. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності відповідно до чинних законодавчих, нормативно-правових актів щодо забезпеченні туристичної діяльності.

Вивчення дисципліни надає:

– знання інформаційно-мережевої системи, програмно-технологічних засобів та пошуку в документально-інформаційних системах;
– уміння використовувати сучасне програмне забезпечення, отримувати, переробляти та використовувати інформацію у професійний діяльності;
– уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел;
– знання сучасної системи процесу документування в управлінні діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
– уміння вести діловодство, складати, оформляти та реєструвати службові документи, формувати справи по встановленій номенклатурі
– знання системи руху документів з моменту їх формування до моменту здачі в архів та процесу нормативно-правового регулювання документообігу;
– здатність використовувати оргтехніку, прикладне програмне забезпечення, документально оформляти управлінське рішення;
– знання нормативно-правових актів, які регулюють діяльність підприємств туризму, курортів; особливостей документообігу у закладах індустрії туризма;
– знання класифікації документів, послідовності їх розміщення і оформлення реквізитів при створенні документів;
– уміння аналізувати та проводити перевірку супровідних документів, сертифікатів відповідності, посвідчення про якість послуг туристичної діяльності;
– уміння здійснювати розрахунки та складати відповідну документацію для забезпечення процесу надання послуг;
– уміння користуватися нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність суб’єктів господарювання туристичної сфери;
– уміння здійснювати контроль за документообігом та контролювати терміни виконання документів.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни є знання, вміння, компетенції, засвоєних студентами у процесі навчання наступних курсів: «Інформатика та сучасні інформаційні системи та технології», «Діловий

протокол та етикет», «Організація туризму», «Туристичні ресурси», «Економічна теорія», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Правове регулювання туристичної діяльності»

Форми проведення занять: лекції та практичні заняття.

Результати вивчення навчальної дисципліни «Діловодство в туристисній діяльності»:

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні **знати:**

- як використовувати інформаційно-мережеву систему та програмно-технологічні засоби для пошуку нормативних документально-інформаційних даних;
- системи руху документів з моменту їх формування до моменту здачі в архів та процесу нормативно-правового регулювання документообігу;
- нормативно-правові акти, які регулюють діяльність підприємств готельного, ресторанного господарства, курортів;
- особливості документообігу у закладах індустрії гостинності;
- класифікації документів, послідовності їх розміщення і оформлення реквізитів при створенні документів;

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні **вміти:**

- використовувати сучасне програмне забезпечення, отримувати, переробляти та використовувати інформацію у професійний діяльності;
- знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел;
- вести діловодство, складати, оформляти та реєструвати службові документи, формувати справи по встановленій номенклатурі
- використовувати оргтехніку, прикладне програмне забезпечення, документально оформляти управлінське рішення;
- аналізувати та проводити перевірку супровідних документів, сертифікатів відповідності, посвідчення про якість товарів;
- здійснювати розрахунки та складати відповідну документацію для забезпечення процесу надання послуг;
- користуватися нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання готельної, ресторанної та туристичної сфери;
- здійснювати контроль за документообігом та контролювати терміни виконання документів

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно).*

Програма навчальної дисципліни.

Тема 1. Історія розвитку діловодства.

Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства.

Тема 2. Нормативно-правова база організації сучасного діловодства в Україні

Поняття про документообіг. Порядок поводження з документами

Тема 3. Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції..

Поняття «документ». Загальні вимоги до складання документів.

Тема 4. Оформлення документів: основні вимоги

Порядок складання і оформлення документів. Класифікація службових документів. Поняття про реквізити. Нюанси їх використання. Способи та схема розташування реквізитів. Постійні та змінні реквізити.

Тема 5. Складання та оформлення основних видів документів.

. Документування управлінської діяльності. Роль і функції документа в управлінській діяльності. Юридична сила документа.

Тема 6. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Тема 7. Особливості документального оформлення обслуговування туристів.

Тема 8. Етика і техніка ділового спілкування у сфері туризму.

Форма підсумкового контролю:

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання (*навчальний семестр, навчальний рік*).

З навчальної дисципліни «Діловодство у туристичній діяльності» передбачено:

- для денної форми навчання – залік (5 семестр);
- для заочної форми навчання – залік (6 семестр).

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання.

Політика курсу

Політика курсу:

1. обов’язковість відвідування занять,
2. відповідна поведінка в аудиторії (активність на заняттях),
3. обов’язковість відвідування консультацій,
4. загальна оцінка складається з оцінок за кожний вид роботи (аудиторна, самостійна) та поточний контроль,
5. передбачена можливість нарахування додаткових балів за участь у наукових заходах (наукових конференціях, круглий столах, конкурсах наукових робіт), розмір яких встановлюється в залежності від рівня заходу;
6. передбачена можливість апеляції поточних оцінок (балів).

Спірні питання щодо проведення семестрового контролю знань (сесій) розглядає апеляційна комісія, права, обов’язки та персональний склад якої визначає ректор університету

Політика доброчесності.

У разі виявлення під час проходження процедури поточного контролю знань фактів академічної недоброчесності чи несамостійного виконання здобувачем вищої освіти індивідуальних завдань вважають, що здобувач вищої освіти не пройшов поточний контроль знань за відповідною формою.

Порушенням академічної доброчесності вважається:

7. академічний плагіат - оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та/або відтворення опублікованих текстів (оприлюднених творів мистецтва) інших авторів без зазначення авторства;

8. плагіат фрагментів письмових робіт та повних текстів;

9. плагіат ідей, даних, моделей, ілюстрацій тощо;

10. відсутність належних посилань за відсутності привласнення авторства;

11. помилки цитування.

12. самоплагіат - оприлюднення (частково або повністю) власних раніше опублікованих наукових результатів як нових наукових результатів;

13. фабрикація - вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі або наукових дослідженнях;

14. дуплікація публікацій — публікація однієї і тієї самої наукової роботи (цілком або з несуттєвими змінами) в декількох виданнях, а також повторна публікація (цілком або з несуттєвими змінами) раніше оприлюднених статей, монографій, інших наукових робіт як нових наукових робіт;

15. дуплікація наукових результатів — публікація повністю чи частково одних і тих самих наукових результатів у різних статтях, монографіях, інших наукових працях як нових результатів, які публікуються вперше;

16. подання у звітах із виконання різних наукових проектів тих самих результатів як таких, що отримані при виконанні відповідного проекту;

17. повторне подання здобувачами освіти письмових робіт, які вже подавалися як звітність із інших дисциплін, без дозволу викладача;

18. агрегування чи доповнення даних — суміщення раніше опублікованих і нових даних без їх поділу з відповідними посиланнями на попередню публікацію;

19. повторний аналіз раніше опублікованих даних без посилання на попередню публікацію цих даних та раніше виконаного їх аналізу.

20. фабрикація:

21. наведення у письмових роботах здобувачів та в наукових роботах вигаданих чи неперевірених даних, зокрема статистичних даних, результатів експериментів, розрахунків чи емпіричних досліджень, фотографій, аудіо- та відеоматеріалів тощо;

22. посилання на вигадані джерела інформації або навмисне посилання не на справжнє джерело;

23. приписування іншим особам текстів, думок чи ідей, яких вони не висловлювали чи не публікували.

24. фальсифікація - свідома зміна чи модифікація вже наявних даних, що стосуються освітнього процесу чи наукових досліджень;

25. необґрунтоване корегування результатів власних наукових досліджень чи виконання навчальних завдань (таке, що не базується на повторних чи додаткових дослідженнях, вимірюваннях або розрахунках, виправленні виявлених помилок тощо);

26. наведення у письмових роботах здобувачів та в наукових роботах

свідомо змінених літературних даних та даних, отриманих із інших джерел; зокрема, статистичних даних, результатів експериментів, розрахунків чи емпіричних досліджень, фотографій, аудіо- та відеоматеріалів тощо без належного обґрунтування причин і зазначення методики їх корегування;

27. наведення неповної або викривленої інформації про апробацію результатів досліджень та розробок.

28. списування - виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання, зокрема під час оцінювання результатів навчання;

29. обман - надання завідомо неправдивої інформації щодо власної освітньої (наукової, творчої) діяльності чи організації освітнього процесу; формами обману є, зокрема, академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація та списування;

30. включення до співавторів наукових публікацій осіб, що не брали кваліфікованої участі в їх підготовці;

31. невключення до співавторів наукових публікацій осіб, що брали кваліфіковану участі в їх підготовці;

32. подання як результатів власної праці робіт, виконаних на замовлення іншими особами, або робіт, стосовно яких справжні автори надали згоду на таке використання;

33. здавання або представлення різними особами робіт з однаковим змістом як результату власної навчальної діяльності;

34. написання чужих варіантів завдань на контрольних заходах;

35. використання системи прихованих сигналів (звукових, жестових та ін.) при виконанні групових контрольних заходів з однаковими варіантами;

36. несамостійне виконання завдань у випадках, коли не дозволяється отримання допомоги, або не зазначення інформації про отриману допомогу, консультації, співпрацю;

37. проходження процедур контролю знань підставними особами;

38. симуляція погіршення стану здоров’я, хвороби з метою уникнення контрольних заходів;

39. надання відгуків або рецензій на наукові або навчальні роботи без належного проведення їх експертизи.

40. хабарництво - надання (отримання) учасником освітнього процесу чи пропозиція щодо надання (отримання) коштів, майна, послуг, пільг чи будь-яких інших благ матеріального або нематеріального характеру з метою отримання неправомірної переваги в освітньому процесі;

41. необ’єктивне оцінювання - свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти.

42. свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти;

43. невчасне повідомлення здобувачів освіту про систему оцінювання результатів навчання;

44. застосування системи оцінювання, що не відповідає декларованим цілям та завданням теми, дисципліни, практики, освітньої програми тощо;

45. відсутність об’єктивних критеріїв оцінювання.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

46. повторне проходження оцінювання (контрольна робота, залік тощо);

47. повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;

48. відрахування із закладу освіти;

49. позбавлення наданих закладом освіти пільг з оплати навчання.

Додатково до визначених законом видів академічної відповідальності заклад вищої освіти можуть застосовувати:

50. усне зауваження від викладача або уповноваженого представника адміністрації (керівника кафедри, факультету тощо);

51. попередження про можливість притягнення до академічної відповідальності;

52. скерування на додаткове навчання з питань академічної доброчесності;

53. повторне виконання завдання;

54. зниження оцінки за виконання завдання;

55. усне чи письмове повідомлення юридичної або фізичної особи, яка здійснює оплату за навчання, про факт порушення;

56. позбавлення нагород, присуджених закладом вищої освіти;

57. відрахування.

Критерії оцінювання знань:

Оцінка в балах	**Оцінка за національною шкалою (екзамен/залік)**	**Оцінка за шкалою ЄКТС**	
		Оцінка	**Пояснення**
90–100	**Відмінно**	**A**	**«Відмінно»** – теоретичний зміст курсу засвоєний **у повному обсязі; сформовані** необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; **всі** навчальні завдання, передбачені програмою навчання, **виконані** в повному обсязі.
83–89	**Добре**	**B**	**«Дуже добре»** – теоретичний зміст курсу засвоєний **у повному обсязі; в основному сформовані** необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; **всі** навчальні завдання, передбачені програмою навчання, **виконані**, якість виконання **більшості** з них оцінена кількістю балів, близькою до **максимальної**.

75–82		**C**	**«Добре»** – теоретичний зміст курсу засвоєний **цілком; в основному сформовані** практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; **всі** навчальні завдання, передбачені програмою навчання, **виконані**, якість виконання **жодного** з них **не оцінена мінімальною** кількістю балів, деякі види завдань виконані **з помилками**.
68–74	**Задовільно**	**D**	**«Задовільно»** – теоретичний зміст курсу засвоєний **не повністю**, але **прогалини не носять істотного** характеру; **в основному сформовані** необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; **більшість** передбачених програмою навчання навчальних завдань **виконано, деякі** з виконаних завдань містять **помилки**.
60–67		**E**	**«Достатньо»** – теоретичний зміст курсу засвоєний **частково; не сформовані деякі** практичні навички роботи; **частина** передбачених програмою навчання навчальних завдань **не виконані** або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до **мінімального**.
35–59	**Незадовільно**	**FX**	**«Умовно незадовільно»** – теоретичний зміст курсу засвоєний **частково; не сформовані** необхідні практичні навички роботи; **більшість** навчальних завдань **не виконано** або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до **мінімальної**; при **додатковій самостійній** роботі над матеріалом курсу **можливе підвищення якості** виконання навчальних завдань (**з можливістю повторного складання**).
1–34		**F**	**«Безумовно незадовільно»** – теоретичний зміст курсу **не засвоєний; не сформовані** необхідні практичні навички роботи; **всі виконані** навчальні завдання містять грубі **помилки або не виконані взагалі; додаткова самостійна** робота над матеріалом курсу **не призведе** до значного **підвищення якості** виконання навчальних завдань.

Розподіл балів за різними формами контролю для навчальної дисципліни.

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Поточний контроль (ПК)		**Підсумковий контроль** **ЗАЛІК (З)**
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
≤ 40	**≤ 20**	
≤ 60		**≤ 40**
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100		
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		**Підсумковий контроль** **ЗАЛІК (З)**
Аудиторна робота	Самостійна (індивідуальна) робота	
≤ 20	**≤ 40**	
≤ 60		**≤ 40**
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ **З** ≤ 100		

Форми та організація оцінювання:

Денна форма. Поточне оцінювання (7 семестр)

Форма оцінювання	**Максимальна кількість балів**
Експрес-контроль знань на практичних заняттях (відповідь з урахуванням самостійно опрацьованого теоретичного матеріалу, за кожну відповідь 0 - 5 бали)	5
Опитування, виступи на практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, студентські презентації та виступи 0 - 5 бали).	25
Самостійна (індивідуальна) робота: перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2 - 5 бали.	20
Тестування за темами (25 тестових завдань по 0 -5 бали, (1-12 теми)	10
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

Заочна форма. Поточне оцінювання (8 семестр)

Форма оцінювання	**Максимальна кількість балів**
Опитування, виступи на практичних заняттях (відповідь на питання -1 бал; доповіді, студентські презентації та виступи 2-5 бали; за кожне завдання – 2-5 бали).	20
Самостійна (індивідуальна) робота: перевірка завдань для самостійної роботи, за кожне – 2-5 бали.	40
Тестування за темами (25 тестових завдань по 0 -5 бали, (1-12 теми)	10
Максимальна кількість балів за поточне оцінювання	60

Підсумковий контроль (для денної та заочної форми навчання).

Форма оцінювання (залік)	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Тестові завдання (1 – 2 бали за кожну правильну відповідь)	За графіком навчального процесу	40

Критерії оцінювання знань здобувачів
(для денної та заочної форм навчання)

Форми поточного контролю	Критерії оцінювання знань (бали)
Тестовий опит № 1 за темою: «Документоведення в готельно-ресторанній справі». Складається з 25 питань: оцінювання відбувається пропорційно отриманим вірним відповідям, із рахунку 25-100%, а вірні відповіді х %. х – це кількість балів за тест.	100

Бали	Критерії
Самостійна (індивідуальна) – 2-5 балів	Індивідуальні та самостійне завдання оцінюється за такими критеріями: ✔ самостійність виконання; ✔ логічність та послідовність викладення матеріалу; ✔ повнота розкриття теми (практичного завдання); ✔ відповідність вимогам щодо виконання графічного завдання; ✔ якість оформлення.
Підсумковий контроль 7 *семестр-залік*	
40 балів	Тестові завдання (за кожну правильну відповідь середнє арифметичне від кількості питань)

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна: *при вивченні дисципліни застосовується мультимедійне обладнання; графічні засоби; технічні засоби: звуко- і відеозаписи тощо.*

Програмне забезпечення:CMS Moodle, Zoom, PowerPoint, Microsoft Excel, Microsoft Word

Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни (рекомендовані джерела інформації) Додаток 2 *(оновлюється щорічно та/або в разі необхідності)*

Додаток 1.1.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни
ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ 2024 р

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: бакалавр Спеціальність: 242 Туризм
на 2024/2025 навчальний рік

Форма навчання денна Обсяг 3 кредитів ЄКТС, (90 годин)

Курс третій Група Т 21

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	Тема 1. Історія розвитку діловодства.	11	4	2		2	7
2	Тема2 Нормативно-правова база організації сучасного діловодства в Україні.	11	4	2		2	7
3	Тема 3. Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції.	11	4	2		2	7
4	Тема 4. Оформлення документів: основні вимоги	11	4	2		2	7

5	Тема 5. Складання та оформлення основних видів документів.	11	4	2		2	7
6	Тема 6. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.	12	4	2		2	8
7	Тема 7. Особливості документального оформлення обслуговування туристів..	12	4	2		2	8
8	Тема 8. Етика і техніка ділового спілкування у сфері туризму.	11	4	2		2	7
	Разом за семестр	90	32	16		16	58
	Форма підсумкового контролю	***залік***					

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри **Тетяна ТЕСЛЕНКО**

Додаток 1.1.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ 2024 р

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: бакалавр Спеціальність: 242 Туризм

(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2024/2025 навчальний рік

Форма навчання заочна Обсяг 3 кредитів ЄКТС, (90 годин)

Курс третій Група ТЗ 21

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практичні заняття	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	Тема 1. Історія розвитку діловодства.	10					10
2	Тема2 Нормативно-правова база організації сучасного діловодства в Україні.	12	2	2			10
3	Тема 3. Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції.	12	2			2	10

4	Тема 4. Оформлення документів: основні вимоги	10					10
5	Тема 5. Складання та оформлення основних видів документів.	10					10
6	Тема 6. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.	12	2	2			10
7	Тема 7. Особливості документального оформлення обслуговування туристів..	12	2			2	10
8	Тема 8. Етика і техніка ділового спілкування у сфері туризму.	12	2	2			10
	Разом за семестр	90	10	6		4	80
	Форма підсумкового контролю	***залік***					

Розглянуто на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол №12

Завідувач кафедри **Тетяна ТЕСЛЕНКО**

Додаток 2
до Робочої програми
з навчальної дисципліни

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: бакалавр Спеціальність: 242 Туризм

(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2024/2025 навчальний рік

Основні нормативні документи:

Основна:

1. Безкровний М.Ф. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань / М.Ф. Безкровний, М.Ф. Кропивка, Ю.І. Палеха, Т.Д. Іщенко. – К.: Ліра-К, 2014. – 456 с
2. Бордун О. Ю., Гамкало М. З. Діловий етикет в туризмі. Навчально-методичні вказівки для студентів географічного факультету спеціальності «Туризм» та «Менеджмент організацій». Львів : ВКП фірма «ВМС», 2006. 45 с.
3. Васильєва О. О., Зайцева В. М. Діловодство в туризмі : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Запоріжжя : ЛІПС, 2012. 141 с.
4. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і допов. К. : Либідь, 2010. 480 с.
5. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2017. К., 2017. 57 с.
6. Етика: навч. посібник / В. О. Лозовой, М. І. Панов, О. А. Стасевська та ін. ; За ред. проф. О. Лозового. К : Юрінком Інтер, 2007. 224 с.
7. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство : навч. посіб. К.: МАУП, 2002.
8. Комова М. В. Діловодство: Навчальний посібник для студентів ВНЗ. Львів : Тріада плюс, 2006. 217 с.
9. Кривошей О. Повна енциклопедія етикету. Тернопіль : Глорія Трейд, 2010. 384 с.
10. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2015. – 84 с.
11. Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань : навчальний посібник. К. : Видавництво Ліра-К. 2017. 624 с.
12. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності : метод. рек. для самост. роботи студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм». Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 92 с.

13. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності: конспект лекцій для студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм». Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 139 с.
14. Романуха О. М. Діловодство в туристичній сфері : конспект лекцій. Кривий Ріг, 2016. 120 с.
15. Сельченкова С. В. Діловодство : практичний посібник. К. : Інкунабула, 2009. 280 с.
16. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. для студентів ВНЗ. 2-ге вид. Київ : Кондор, 2012. 219 с.
17. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини : довідник / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова; ред. В. М. Бріцин. 2-ге вид., випр. і допов. К. : Довіра, 2010. 687 с.
18. Тітенко Л. А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2010. 345 с.

Додаткова:

1. Асєєв Г. В. Методологія корпоративного документообігу : схеми і вимоги до них. Вісник Книжкової палати. 2006. № 3. С. 29-32.
2. Кавторєва Я. Ю. Документообіг : організація та ведення. 5-те вид., перероб. і доп. Х. : Фактор, 2004. 220 с.
1. Конфіденційне діловодство. Практикум : навч. посіб. / відп. ред. Хорошко В. О. Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2010. 178 с.
2. Мелащенко А. О., Скарлат О. С. Електронне діловодство : монографія. К. : Наукова думка, 2013. 138 с.
3. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства : навч. посібник. К. : Кондор, 2007. 194 с.
4. Погиба Л. Г., Грибініченко Г. О. та ін. Складання ділових паперів. Практикум. Навчальний посібник. К. : Либідь, 2002. 240 с.
5. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. К. : УНЛ, 2004. 232 с.
6. Чмут Т. К. Чайка Г. Л. та ін. Етика ділового спілкування : курс лекцій. 2-те вид. К. : МАУП, 2003. 208 с.

Інтернет-ресурси:

1. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2015 р. № 55. Дата оновлення : 26.03.2022 / Верховна Рада України.
URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text (дата звернення: 18.08.2022).
2. Діловодство на підприємстві. Ведення діловодства.
URL: https://www.kadrovik01.com.ua/rubric/8
3. Документація підприємства.

URL:http://www.visnuk.com.ua/uk/publication/100007202-dokumentatsiya-pidpriyemstva (дата звернення: 18.08.2022).

4. Документообіг на підприємстві і діловодство – організація, аналіз, ведення, схеми. URL: https://uteka.ua/ua/channel/Dokumentooborot (дата звернення: 18.08.2022).
5. Документообіг підприємства. URL: https://profpressa.com/media/pdf/kadrovyk-s/2018/2/c4f0e4aa901b4a1fa18e7a5e89fee429.pdf (дата звернення: 18.08.2022).
6. Оновлені правила діловодства: що змінилось?
URL:https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2018/september/issue-9/article-39252.html (дата звернення: 18.08.2022).
7. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : Наказ Міністерства юстиції України від 12.04.2012 р. № 578/5. Дата оновлення : 02.04.2013 / Верховна Рада України.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text (дата звернення: 18.08.2022).
8. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5. Дата оновлення : 07.11.2018 / Верховна Рада України.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text (дата звернення: 18.08.2022).
9. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Дата оновлення : 13.08.2020/Верховна Рада України.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text (дата звернення: 18.08.2022).

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельного-ресторанного бізнесу 22.07.2024 р., протокол № 12.

Завідувач кафедри _____ Тетяна ТЕСЛЕНКО
(підпис) (ініціали, прізвище)

Додаток 3
до Положення про організацію
освітнього процесу у ВНПЗ
«Дніпровський гуманітарний університет»

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь бакалавр

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність **242 Туризм**

(шифр і назва)

Освітня програма **Туризм**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

наказ №51-02 від 10.06.2021

Форма навчання денна

(денна/заочна)

у 2024/2025 навчальному році

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

(підпис) _____ **Тетяна Тесленко**

Дніпро – 2024

Діловодство в туристичній діяльності // Плани практичних занять для денної форми навчання. – Дніпро: ВНПЗ Дніпровський гуманітарний університет, 2024 р. 16 с.

РОЗРОБНИК: Седлецька О. В., старший викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 1. Історія розвитку діловодства.

Практичне заняття № 1 – (2 год.)

План

1. Етапи розвитку діловодства.
2. Історія виникнення діловодства в Україні.
3. Етапи розвитку діловодства в Україні.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
діловодство, документознавство, документ, документна систематизація, документаційна наука, види діловодства.

Завдання для самостійної роботи до Теми 1:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Який є нормативний документ по розгляданню цієї сфери?
2. Що є документознавство?
3. Як розвивалося діловодство в Україні?
4. До яких наук вона належить і чому?
5. Де, в яких державах, почали складатися правил роботи з різними документами?
6. Чому поняття інформації є найважливішим у теорії документознавства?
7. Яка теорія є теоретичною і методологічною основою науки про документ?
8. Хто є основоположником документаційної науки?
9. Що розуміється під документацією?
10. Яка історія виникнення документаційної науки?
11. Що відноситься до сучасного етапу розвитку документознавства в Україні?
12. Які поняття включає діловодство і які в нього цілі?
13. Хто здійснює діловодство, які організації?
14. У місцях, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, як ведеться діловодство?
15. Що є нормативно - правовою базою діловодства в Україні?
16. Що в себе включає нормативно - методична база діловодства?

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

- *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*
- *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

–

Тема 2. Нормативно-правова база організації сучасного діловодства в Україні.

Практичне заняття № 2 – (2 год.)

План

1. Діловодство як галузь наукових знань.
2. Основні категорії та поняття діловодства.
3. Організаційно-розпорядчі документи та їх роль в організації діяльності закладів ресторанного господарства.
4. Характеристика основних чинних нормативних документів щодо організації діловодства в установі .

Завдання для самостійної роботи до Теми 2:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:
1. Дайте визначення поняття «діловодство».
2. Назвіть складові частини діловодства.
3. Розкрийте зміст поняття «документування»
4. Що являє собою організація роботи з документами ?
5. Дайте визначення поняття «документообіг».
6. Як визначається документообіг ?
7. Які бувають системи діловодства у в чому їх сутність ?
8. Дайте визначення організаційних документів.
9. Назвіть організаційні документи.
10. Дайте визначення розпорядчих документів.
11. Назвіть розпорядчі документи.
12. На чому базується нормативно-правове регулювання діловодства в Україні ?
13. На які групи поділяються нормативно-правові документи, що регламентують роботу діловодства ?
14. Назвіть основні закони, які регламентують ведення діловодства.
15. Що регламентує Типова Інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55?

Тема 3. Документ: характеристика, структура, складові, властивості, функції.

Практичне заняття № 3 – (2 год.)

План

1. Характеристика документа, як системного об’єкта.
2. Інформаційна складова документа.
3. Матеріальна складова документа.
4. Структура документа. Внутрішня структура документа.
5. Зовнішня структура документа.
6. Реквізити документа.
7. Властивості та ознаки документа. Функції.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

- документ, документація, попередній та подальший контроль, реквізити документів, обов'язкові реквізити, уніфікація та стандартизація документів, класифікація документів, документообіг, графік документообігу, поточний та постійний архів, недооформлені документи, договір та його види, комісіонер, митна декларація;

- службові документи, супровідний лист, класифікація службових документів, способи розташування реквізитів,формуляр – зразок, резолюція,візи документу.

Завдання для самостійної роботи до Теми 3:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Яка характеристика документа, як системного об'єкта?
2. Яка інформаційна складова документа?
3. Що є матеріальною складовою документу?
4. Яка структура документів?
5. Чим відрізняється внутрішня структура документа від зовнішньої структури документу?
6. Які документи є реквізитами?
7. Порахуйте усі властивості та ознаки документа.

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

- *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*
- *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*
-

Індивідуальні завдання до Теми3.

На підставі даних скласти:

1. Рахунок на оплату товарів від постачальників.
2. Довіреність на отримання товарів від постачальників.
3. Накладну на отримання товарів.
4. Товарно-транспортну накладну.

Тема 4. Оформлення документів: основні вимоги.

Практичне заняття № 4 – (2 год.)

План

1. Уніфікація та стандартизація управлінських документів.
2. Формуляр документів та його основні реквізити.
3. Правила оформлення сторінки.
4. Реквізити адресата.
5. Вид, дата, адресат документа.
6. Мова та стиль документів.

7. Відмітки про узгодження.
8. Засвідчення документа.
9. Проходження документів.
10. Бланк документів.

Завдання для самостійної роботи до Теми 4:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Що є уніфікація управлінських документів?
2. Що є стандартизацією управлінських документів?
3. Що таке формуляр документів?
4. Які у формуляра основні реквізити?
5. Які правила оформлення сторінки?
6. Які реквізити адресата?
7. Як у документах оформляється вид, дата, адресат документа?
8. Яка використовується мова та стиль при складанні документів?
9. Де розташовують відмітки про узгодження документів?
10. Як відбувається засвідчення документів?
11. Як відбувається проходження документів?
12. Які є бланки документів та де вони використовуються?

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

- *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*
- *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*
-

Тема 5. Складання та оформлення основних видів документів.

Практичне заняття № 5 – (2 год.)

План

1. Службові документи. Класифікація.
2. Правила складання та оформлення службових листів.
3. Акт, вимоги до його оформлення та реквізити.
4. Протокол, вимоги до його оформлення та реквізити.
5. Заява, складання та порядок оформлення.
6. Накази з особового складу.
7. Автобіографія
8. Резюме.
9. Інструкція

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

- *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*

– *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. До якої групи документів належить службовий лист?
2. Назвіть види службових листів.
3. Назвіть змінні реквізити службового листа.
4. З яких частин, як правило, складається службовий лист?
5. Що зазначають у цих частинах?
6. Яких правил слід дотримуватися під час складання та оформлювання реквізиту «Акт»? Наведіть приклади.
7. Яких правил слід дотримуватися під час складання та оформлювання реквізиту «Протокол»? Наведіть приклади.
8. Сформулюйте визначення особистої заяви. Наведіть правила складання та оформлювання заяви.
9. . До якої групи документів належить накази з особового складу?
10. Що таке автобіографія? Які реквізити її оформлення?
11. Що таке резюме? З яких розділів зазвичай складається резюме?
12. Що таке інструкція?
13. Які розділи обов'язково входять до структури тексту посадової інструкції?
14. Що таке доповідна записка?
15. Що таке пояснювальна записка?
16. Що таке реєстрування службового документа?

ТЕМА 6. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Практичне заняття № 6 – (2 год.)

План

1. Документування управлінської діяльності установ: класифікація документів.
2. Роль документів у діяльності підприємств.
3. Основна термінологія туристичних агентств.

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

– *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу;*
– *ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. За якими ознаками класифікують документи?
2. Як розрізняють документи за способом фіксації інформації?
3. Як поділяють документи за змістом?
4. Як розрізняють документи за назвою?
5. Як поділяють документи за видами документи?
6. Як розрізняють документи за місцем складання?
7. Які бувають документи за терміном виконання?
8. Як поділяють документи за походженням?
9. Які бувають документи за гласністю?
10. Як поділяють документи за юридичною силою?
11. Які бувають документи справжніми?
12. Як розрізняють документи за терміном зберігання?
13. Як класифікують і виділяють системи документації за родом діяльності?
14. В чому різниця між туроператором та турагентом?
15. Який відсоток складає агентська винагорода?
16. Які три групи документів використовують для документального оформлення обслуговування туристів?
17. Що вважається офертою?
18. Який документ є акцептом?
19. Дайте визначення поняттям «туристична путівка», «ваучер», «агентський договір», «лист/заявка бронювання», «платіжне доручення», «біометричний паспорт», «акцепт», рекламації, «агентська винагорода», «договір на туристичне обслуговування», «турпакет», «проїзний документ», «віза», «страховий поліс», «супроводжувальний лист», «акт виконаних робіт».

Тема 7: Особливості документального оформлення обслуговування туристів.

Практичне заняття № 7 – (2 год.)

План

1. Документи, які треба мати туристу.
2. Документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом

Завдання для самостійної роботи до Теми 7:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:
1. Які документи видаються туристу?
2. «Пам'ятка громадянам, що від'їжджають у країни, неблагополучні по особливо небезпечних інфекціях» видається у випадку поширення яких хвороб?
3. Що таке «інформаційний лист»?

4. Опишіть процес обслуговування туриста від виявлення його запиту і оформлення листа бронювання до видачі документів на отримання турпродукту і акту виконаних робіт.
5. Як називаються угоди тур агентів з туроператорами?
6. Які абревіатури та скорочення використовують підчас бронювання турів?
7. Чим відрізняється пансіон від «все включено»?
8. Що таке гарячі тури?
9. Поясніть значення терміну «овербукінг».
10. Чим чартерні рейси відрізняються від регулярних?
11. Для чого використовують міжнародні ваучери?

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

– *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу; ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

Тема 8. Етика і техніка ділового спілкування у сфері туризму.

Практичне заняття № 8 – (2 год.)

План

1. Прийоми спілкування в туризмі і діловому спілкуванні.
2. Специфіка етики у туристичній діяльності.
3. Прийоми дослідження етики у сфері туризму.

Завдання для самостійної роботи до Теми 8:

Треба роздивитися такі питання та створити конспект:

1. Що таке етика туризму?
2. Яка є ознака професіоналізму співробітника туристичної компанії?
3. Яке явище вивчає наука етика?
4. Як зароджувалася етика? Стислий огляд.
5. У якому столітті починає розвиватися туризм в Україні?
6. Хто є невіддільним компонентом туризму?
7. Яка роль екології та моралі у сфері туризму?
8. Які є свідчення «екофобного туризму»?
9. Які пункти «Глобального етичного кодексу туризму»?
10. Яким буває спілкування по характеру і змісту?
11. Які форми прямого спілкування?
12. Які три взаємопов'язані сторони передбачає ділове спілкування?
13. Які найважливіші етичні і етичні категорії?
14. Які три сторони культури мовлення?
15. Які етапи виділяють фахівці з теорії комунікації в спілкуванні?

16.Що передбачає комутативна компетентність?
17.Що розуміють під культурою сервісу?

Уміння, які мають бути вироблені, та ***навички,*** які ***мають бути напрацьовані під час заняття:***

– *вміти використовувати на практиці основні положення лекційного курсу; ознайомитись з діючими нормативними документами та положеннями національних і міжнародних стандартів.*

Рекомендована література:

Рекомендована література до Теми 1:
Основні нормативні документи [3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 4, 6].
Електронні ресурси [4].

Рекомендована література до Теми 2:
Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 4, 6].
Електронні ресурси [4].

Рекомендована література до Теми 3:
Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 4:
Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 5:
Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 6,7-10].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 6:
Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 7:
Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10].
Електронні ресурси [1-4].

Рекомендована література до Теми 8:

Основні нормативні документи [1, 2, 3, 4];
Підручники [1, 2, 3, 6,7-10].
Електронні ресурси [1-4].

Перелік питань до підсумкового контролю:

1. Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності.
2. Вимоги до організаційно-функціональної структури служб діловодства. Основні завдання та напрями діяльності служб діловодства.
3. Особливості діловодства в умовах розбудови України.
4. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.
5. Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів, їх розташування та правила оформлення. Постійні та змінні реквізити.
6. Адресування документів. Внутрішнє та зовнішнє погодження.
7. Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови.
8. Характеристика комплексу документів з особового складу.
9. Характеристика трудового договору, контракту, трудової угоди.
10. Складання заяви, подання, автобіографії, резюме, характеристики, особового листка з обліку кадрів.
11. Використання комп'ютерних технологій при підготовці документів
12. Характеристика комплексу робіт з оформлення справ. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.
13. Організаційні документи.
14. Розпорядчі документи.
15. Довідково-інформаційні документи.
16. Особливості офіційної кореспонденції.
17. Характеристика документів кадрової документації.
18. Підготовка та оформлювання наказів з кадрово-контрактових питань.
19. Особисті офіційні документи.
20. Документи з господарсько-договірної діяльності.
21. Документування господарсько-претензійної діяльності.
22. Обліково-фінансові документи.
23. Фінансові форми звітності.
24. Оформлення відкриття рахунків у банках.
25. В чому полягає сутність документообігу.
26. Назвіть основні типи документів, які складають централізований
27. документообіг.
28. В чому різниця вхідних, внутрішніх та вихідних документів?

29. У якому випадку конверти зберігаються й додаються до
30. документів?
31. Коли має здійснюватися попередній розгляд документів?
32. Які документи розглядаються керівником негайно?
33. Без чого не допускається надсилання або передача документів?
34. Коли реєструються документи?
35. Що застосовується для реєстрації всіх документів?
36. Дайте визначення поняттю «єдина реєстраційно-контрольна
37. картка».
38. Коли допускається журнальна форма реєстрації документів
39. рік?
40. Що значить поняття «номенклатура справ»?
41. Назвіть три види номенклатура справ.
42. Як відбувається формування та оперативне зберігання справ?
43. Як відбувається підготовка справ до подальшого зберігання та
44. передачі до архіву.
45. В чому різниця між туроператором та турагентом?
46. Який відсоток складає агентська винагорода?
47. Які три групи документів використовують для документального оформлення обслуговування туристів?
48. Що вважається офертою?
49. Який документ є акцептом?
50. Дайте визначення поняттям «туристична путівка», «ваучер», «агентський договір», «лист/заявка бронювання», «платіжне доручення», «біометричний паспорт», «акцепт», рекламації, «агентська винагорода».
51. Дайте визначення поняттям «договір на туристичне обслуговування», «турпакет», «проїзний документ», «віза», «страховий поліс», «супроводжувальний лист», «акт виконаних робіт».
52. Які документи видаються туристу?
53. «Пам'ятка громадянам, що від'їжджають у країни, неблагополучні по особливо небезпечних інфекціях» видається у випадку поширення яких хвороб?
54. Що таке «інформаційний лист»?
55. Опишіть процес обслуговування туриста від виявлення його
56. запиту і оформлення листа бронювання до видачі документів
57. на отримання турпродукту і акту виконаних робіт.
58. Як називаються угоди тур агентів з туроператорами?
59. Які абревіатури та скорочення використовують підчас бронювання турів?
60. Чим відрізняється пансіон від «все включено»?
61. Що таке гарячі тури?
62. Поясніть значення терміну «овербукінг».
63. Чим чартерні рейси відрізняються від регулярних?
64. Роль ділової етики в суспільстві.

65. Класифікація типів етикету.

66. Національні відмінності етикету.

67. Основи службового етикету. Дрес-код.

68. Формуляр ділового листа.

69. Прохання, наказ, порада та пропозиція – різниця в етикеті.

70. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів. Етикет ділових переговорів. Етикет ділового спілкування по телефону.

71. Психологічна культура ділового спілкування. Перепони у спілкуванні.

72. Створення сприятливого психологічного клімату.

73. Принципи ділового етикету в туризмі, готельно-ресторанній справі. Етика і культура підприємництва в сфері міжнародного туризму.

74. Етичні норми в практиці ділового співробітництва в туризмі, готельно-ресторанній справі. Універсальні норми ділового етикету. Значимість етикету в діяльності туристичного підприємства.

75. Психологічні прийоми етикету.