

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

**КАФЕДРА  
ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Завідувач кафедри туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу  
**Тетяна ТЕСЛЕНКО**  
22.07.2024



**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ДІЛОВОДСТВО У ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

**бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

**242 Туризм**

(шифр і назва)

Освітня програма

**Туризм, Наказ №50-02 від 27.04.2023.**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Статус навчальної дисципліни

**вибіркова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання:

**українська**

**Дніпро – 2024**

## Науково-педагогічний працівник: Седлецька Олена Володимирівна

 <p>ФОТО</p>	<p>науковий ступень та/або вчене звання (за наявності)</p> <p><b>Досвід роботи:</b> <b>більше 20 років</b></p> <p><b>Автор:</b> <b>19 наук. робіт і розділ у монографії кафедри.</b></p> <p><small>показники наукової активності (кількісні)</small></p>
	<p><b>Інженерна графіка; Громадське будівництво, інженерне обладнання будівель в готельно-ресторанному господарстві; Дизайн; Метрологія, стандартизація та сертифікація, Документоведення в готельно – ресторанному господарстві</b></p> <p><small>(перелік освітніх компонентів, що викладаються)</small></p>

### ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Діловодство у підприємствах туристичного бізнесу» 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.

#### **Передумови для вивчення навчальної дисципліни:**

Організація туризму

Вступ до фаху

Правове регулювання туристичної діяльності

Менеджмент, тощо.

#### **Форми проведення занять: лекції, семінарські заняття.**

#### **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 підприємствах туристичного бізнесу» передбачено:

для денної форми навчання – навчальний семестр залік.

**Результати** вивчення навчальної дисципліни «Діловодство у підприємствах туристичного бізнесу»:

- здатності зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та

закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя;

- здатності діяти соціально відповідально та свідомо;
- здатності до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- навичок використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- здатності спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- здатності планувати та управляти часом.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні **НАБУТИ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ЩОДО:**

- 1) здатності до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- 2) здатності працювати в міжнародному контексті;
- 3) навичок використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- 4) вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми;
- 5) здатності спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- 6) навичок міжособистісної взаємодії;
- 7) навичок здійснення наукової та проектної діяльності;
- 8) здатності здійснювати комунікаційну діяльність, логічно вірно, аргументовано доводити власну думку та відстоювати власну позицію;
- 9) здатності застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- 10) здатності до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- 11) здатності працювати в міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості, до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці;
- 12) здатності працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єкта туристичного бізнесу.

## СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форма навчання денна Обсяг 3 кредитів ЄКТС, ( 90 годин)  
 Курс 3 Групи T-2

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семинари	Практика	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства.	10	4	2		2	6
2	Тема 2. Ділове листування в підприємствах туризму. Нормативна база діяльності в туристичній галузі в Україні.	10	4	2		2	6
3	Тема 3. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття, класифікація. Роль документів у діяльності підприємств. Вхідна і вихідна документація туристичних агентств.	12	4	2		2	8
4	Тема 4. Текст документа як найважливіший реквізит документа. Підготовка організаційно - розпорядчої та довідково-інформаційної документації.	12	4	2		2	8
5	Тема 5. Складові елементи документа. Документи з особового складу.	10	4	2		2	6
6	Тема 6 Організація документообігу, засади систематизації та зберігання документів	10	4	2		2	6

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практика	
1	2	3	4	5	6	7	8
7	Тема 7. Документальне оформлення договірних відносин у підприємствах туристичного бізнесу. Обліково-фінансові документи. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів. Комп'ютеризація документоведення у туристичній діяльності. Установчі документи туристичних агентств. документи для реєстрації підприємницької діяльності в туристичній галузі. Документи, які видаються туристу.	14	4	2		2	10
8	Тема 8. Етика й техніка ділового спілкування у сфері туризму.	12	4	2		2	8
		90	32	16	16		58

## Література та навчальні матеріали:

### Основна:

1. Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань : навчальний посібник. К. : Видавництво Ліра-К. 2017. 624 с.
2. Швецова-Водка Г. М. Документознавство : навч.-метод. Посібник. Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. Київ : Видавничий дім «Кондор», 2021. 140 с.
3. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. К.: НАДУ, 2015. 84 с.
4. Лепетан, І. Організація діловодства в управлінській діяльності підприємства. *Економіка та суспільство*, (39). 2022. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-49>

### Додаткова:

1. 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).
2. 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).
3. 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).
4. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL: <http://law.leschishin.org/nor024.php> (дата звернення: 20.06.2022).
5. Сучасне діловодство в Україні. Практичні поради. Посібник. / Н. Кузьменко, К.Льченко, Т.Свиридов, С.Бровкова. К. : «Центр учбової літератури», 2016. 260 с.
6. Романуха О. М. Діловодство в туристичній сфері : конспект лекцій. Кривий Ріг, 2016. 120 с.

7. Белікова М.В., Корнієнко О.М. Діловодство в туризмі: аналіз документального процесу взаємодій туристичного агентства з туроператорами та клієнтами. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Економіка та управління підприємствами*. Дніпро: Придніпровська державна академія будівництва та архітектури. Випуск 2 (25), 2020. С. 147-154. <https://doi.org/10.32782/easterneurope.25-21>

## Політика курсу

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням виконуваних робіт:

- семінари/самостійна/індивідуальна тощо: 60% семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 60;
- модульна контрольна робота: 40% семестрової оцінки (максимальна кількість балів – 40).

Підсумкова максимальна кількість балів – 100.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 20% від визначених балів за даний вид роботи. Студенти виконують декілька видів письмових робіт (есе, підготовка рефератів). Перескладання (модулів, контрольних робіт) відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).

Академічна доброчесність: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в практичній (письмовій) роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату (обману). Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і семінарські зайняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.

Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час семінарського заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном (смартфоном), планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

## Критерії оцінювання знань:



Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	зараховано	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	зараховано	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	зараховано	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	зараховано	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	зараховано	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	не зараховано	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	не зараховано	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.

### **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 документообіг.
27. В чому різниця вхідних, внутрішніх та вихідних документів?
28. У якому випадку конверти зберігаються й додаються до документів?
29. Коли має здійснюватися попередній розгляд документів?
30. Які документи розглядаються керівником негайно?

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

63. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів. Етикет ділових переговорів. Етикет ділового спілкування по телефону.
64. Психологічна культура ділового спілкування. Перепони у спілкуванні.
65. Створення сприятливого психологічного клімату.
66. Принципи ділового етикету в туризмі, готельно-ресторанній справі. Етика і культура підприємництва в сфері міжнародного туризму.
67. Етичні норми в практиці ділового співробітництва в туризмі, готельно-ресторанній справі. Універсальні норми ділового етикету. Значимість етикету в діяльності туристичного підприємства.
68. Психологічні прийоми етикету.