

**ВНЗ УКООПСЛКИ  
ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ЕКОНОМІЧНИХ  
СИСТЕМАХ**

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Перший проректор \_\_\_\_\_  
проф. Рогоза М.Є.  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012р.

**РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**з дисципліни “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”  
на 2012/2013 навчальний рік  
для студентів за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм»**

Полтава 2012

Укладач: старший викладач Денисенко Н.Г.,

Робоча навчальна програма обговорена та схвалена на засіданні кафедри ІОС „24” травня 2012 р.  
протокол № 9  
Зав. кафедрою ІДЕС Макарова М.В.

---

“УЗГОДЖЕНО”

Декан факультету харчових технологій,  
готельно-ресторанного та туристичного  
бізнесу

\_\_\_\_\_ Шкарупа В.Г.

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.

“УЗГОДЖЕНО”

Заступник декана факультету харчових техно-  
логій, готельно-ресторанного та туристичного  
бізнесу

\_\_\_\_\_ 2012 р.

«УЗГОДЖЕНО»

Декан заочного факультету

\_\_\_\_\_ доц. Строчихін Ю.Ф.

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.

«УЗГОДЖЕНО»

Директор навчального центру

\_\_\_\_\_ доц. Герман Н.В.

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2012 р.

## **Структура робочої навчальної програми з дисципліни**

1. Вступ
2. Загальна характеристика дисципліни «Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі».
3. Розподіл навчального часу з дисципліни «Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі».
4. Тематичний план дисципліни.
5. Зміст дисципліни за змістовими модулями та темами.
6. Технологічна карта тематичного плану дисципліни «Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі».
7. Самостійна робота студентів.
8. Індивідуально – консультативна робота.
9. Методи активізації процесу навчання.
10. Система поточного та підсумкового контролю.
11. Перелік основної та додаткової навчально-методичної літератури.
12. Перелік питань для підготовки до поточного модульного контролю.
13. Зразок модульного завдання.

Додаток 1.

Додаток 2.

Додаток 3.

Додаток 4.

Додаток

5.

## 1. Вступ

В Україні, як і в багатьох країнах світу, туризм визнаний одним із пріоритетних напрямів розвитку економіки. Туризм стає масовим явищем, оформлення туристських формальностей є особливим предметом уваги. Маючи високий потенціал, Україна посідає дуже незначне місце на світовому туристичному ринку, що визначається такими факторами, як відсутність за кордоном реклами туристичних можливостей країни, недостатня якість обслуговування в усіх сферах туристичної індустрії. Значну частину цих проблем можна розв'язати лише шляхом якісного підвищення кваліфікації працівників туристичних фірм та готельного господарства, чіткого дотримання та виконання ними туристських формальностей та вимог, пов'язаних з організацією оформлення документів.

**Метою курсу** “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі” є надання студентам знань та вмінь роботи з документацією у сфері туристичних послуг, туристських формальностей, організації візового забезпечення, інформаційного супроводу, рекламних комунікацій, роботи кадрових служб туристичних фірм та готельного господарства, навичок складання та оформлення документів.

**Предметом вивчення** є загальні формальні процедури туристичної діяльності та їх оформлення.

Основні завдання курсу:

- ознайомити студентів з історією становлення та розвитку діловодства;
- ознайомити студентів з нормативно-методичною базою, що регламентує діловодство в туризмі на сучасному етапі;
- охарактеризувати комплекс документів, що використовуються для оформлення туристських формальностей, і правилами їх складання;

- ознайомити з основами паспортних, візових формальностей, митно-тарифного регулювання, медичними формальностями під час перетину кордону;
- ознайомити з технологіями, пов'язаними з організацією документообігу, порядком підготовки і передачі справ на архівне зберігання.

Дисципліна “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі ” викладається для студентів спеціальностей “Туризм”, за спеціалізацією

Основними організаційними формами вивчення дисципліни є лекції, практичні заняття, самостійна робота, ПМК.

## 2. Загальна характеристика дисципліни “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Таблиця 1. Загальна характеристика дисципліни “Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Навчально-організаційна структура дисципліни	Напрямок, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS: 3	Напрямок освітньо-кваліфікаційний рівень – бакалавр	Нормативна у відповідності до навчального плану
Кількість модулів: 2		Семестр 1
Кількість змістових модулів: 2		Форма теоретичної підготовки – навчальні лекції, проблемні лекції, 20 год.; Форма практичної підготовки – практичні заняття, 34 год.
Загальна кількість годин: 108		Самостійна позааудиторна робота, 40 год.
Кількість годин на тиждень: 1 семестр – 3 год.		Індивідуальні навчально-дослідні завдання, 14 год.
		Вид контролю: 1 семестр – залік,

### 3. Розподіл навчального часу з дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Таблиця 2. Розподіл годин з дисципліни за семестрами і за видами занять згідно робочого навчального плану за фахом 6.

Семестр	Вид занять							ПМК
	аудиторні					позааудиторні		
	лекція	практичне	семінарське	лабораторне	разом	індивідуально-консультативна робота	самостійна робота студента	
1	20	34	-	-	54	14	40	+
Усього	20	34	-	-	54	14	40	+

### 4. Тематичний план дисципліни

Таблиця 3. Тематичний план дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

№ з/п	Назва розділу, модуля, теми	Кількість годин за видами занять						
		разом	аудиторні				позааудиторні	
			лекції	семінарські	практичні	лабораторні	індивідуально-консультативна робота	самостійна робота
1	<b>Модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів</b>	40	8	0	12	0	4	16
	Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства	8	4	0	2	0	0	2
	Тема 2. Правила складання та оформлення документів.	12	0	0	4	0	2	6
	Тема 3. Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів	12	4	0	2	0	2	4
	Тема 4. Проходжен-	8	0	0	4	0	0	4

№ з/п	Назва розділу, модуля, теми	Кількість годин за видами занять						
		разом	аудиторні				позааудиторні	
			лекції	семінарські	практичні	лабораторні	індивідуально-консультативна робота	самостійна робота
	ня, виконання та реєстрація документів							
3	<b>Модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів</b>	68	12	0	22	0	10	24
	Тема 5. Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності	14	4	0	4	0	2	4
	Тема 6. Правила службового листування	8	0	0	2	0	2	4
	Тема 7.. Правила оформлення та ведення особових справ	12	4	0	4	0	0	4
	Тема 8. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів	10	0	0	4	0	2	4
	Тема 9. Укладення угоди між туристом та турфірмою.	14	4	0	4	0	2	4
	Тема 10. Туристські формальності та їх спрощення	10	0	0	4	0	2	4



## **5. Зміст дисципліни за змістовими модулями та темами**

### **Модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів**

#### **Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства.**

Зв'язок діловодства з іншими навчальними дисциплінами. Визначення та характер основних термінів діловодства. Види, призначення та класифікація документів. Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності. Наукова організація праці у 20-ті роки ХХ ст. Основні принципи техніки управління на початку ХХ століття. Раціоналізація діловодства. Тенденції розвитку діловодства в 60–90-ті роки. Стандартизація та уніфікація документів.

#### **Тема 2. Правила складання та оформлення документів.**

Правова та нормативна база діловодства в туризмі. Предмет і зміст дисципліни. Характеристика основних законів та підзаконних актів у сфері туризму та документації. Нормативно-методична база, що регламентує організацію діловодства в Україні на сучасному етапі. Державні стандарти України, їх значення. Вимоги до організаційно-функціональної структури служб діловодства. Основні завдання та напрями діяльності служб діловодства. Автоматизація діловодства як обов'язкова умова раціоналізації документаційного забезпечення.

#### **Тема 3. Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів.**

Основні поняття діловодства: “реквізит документа”, “формуляр документа” та “формуляр-зразок”, “бланк документа”, “трафаретний текст”. Оформлення документів (формат, поля, абзац, нумерація). Текст документа, його взаємозумовлені логічні елементи. Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів, їх розташування та правила оформлення. Постійні та змінні реквізити. Адресування документів. Внутрішнє та зовнішнє погодження. Оформлення на документах позначок про наявність додатків, виконавця документа, надходження документа, контроль, виконання документа і направлення його до справи. Правила засвідчення копій. Використання комп'ютерних технологій при підготовці документів.

#### **Тема 4. Проходження, виконання та реєстрація документів.**

Систематизація документів та їх зберігання. Поняття про системи документації. Організаційно-розпорядча документація як одна з основних систем документаційного забезпечення управлінської діяльності. Основні групи документів системи та їх різновиди. Організаційні документи: положення, статuti, інструкції, правила. Розпорядчі документи: постанови, накази, розпорядження, рішення. Документування діяльності колегіальних органів: складання протоколів, порядок оформлення рішень. Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови. Поняття про формування справ у діловодстві. Оперативне зберігання справ. Експертиза цінності документів, мета її здійснення. Характеристика комплексу робіт з оформлення справ. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.

#### **Модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів**

#### **Тема 5 Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності.**

Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг. Законодавча база ліцензування туристичної діяльності. Оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг. Типові правила надання туристичних послуг.

#### **Тема 6. Правила службового листування.**

Класифікація листів (лист-повідомлення, гарантійний лист, лист-запит, лист-відповідь на запит, лист-підтвердження, супровідний лист, лист-прохання, лист-відповідь на прохання, лист-нагадування, лист-претензія, рекламацийний лист, лист-відповідь на претензію, рекомендаційний лист, лист-подяка, лист-вибачення, лист-вітання, лист-запрошення). Реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа. Етикет ділового листування. Оформлення листа. Типові мовні звороти. Міжнародні листи. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації на оформлення листування. Реквізити міжнародного листа.

#### **Тема 7. Правила оформлення та ведення особових справ**

Нормативно-методичні документи, що регламентують організацію роботи з документами з особового складу. Характеристика комплексу документів з особового складу. Характеристика трудового договору, контракту, трудової угоди. Складання заяви, подання, автобіографії, резюме, характеристики, особового листка з обліку кадрів. Особова справа: склад, правила ведення, використання та зберігання. Вимоги до оформлення трудових книжок.

### **Тема 8. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.**

Загальні правила складання посадових інструкцій. Приблизні посадові інструкції керівного складу (директор турагенства, головний бухгалтер, менеджер з бронювання та продажів, менеджер з візового забезпечення, менеджер з інформаційного супроводу, менеджер персоналу, менеджер з маркетингу, менеджер з продажу турпродуктів, менеджер з роботи з клієнтами та ін.), фахівців (адміністратор офісу, гід-перекладач, інструктор-методист з туризму, організатор екскурсій, керівник туристичної групи) та технічних виконавців (рекламний агент, агент з продажу, агент з туризму, касир, кур'єр) в туристичній сфері

### **Тема 9. Укладення угоди між туристом та турфірмою.**

Порядок страхування туристів. Права та обов'язки туристів. “Кодекс туриста”. Закон України “Про туризм”. Умови реалізації туристичного продукту та їх відображення в угоді на надання туристичних послуг. Туристична путівка як документ первинного обліку турфірми. Оформлення додатків до угоди (умови туристичної поїздки, заявочна форма на подорож).

### **Тема 10. Туристські формальності та їх спрощення**

Основи паспортних, візових формальностей, формальностей митно-тарифного регулювання, медичні формальності під час перетину кордону. Порядок оформлення візи. Процедури митного декларування. Правила оформлення документів на вивезення культурних цінностей.

## 6. Технологічна карта тематичного плану дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному біз- несі”

Таблиця 4. Технологічна карта тематичного плану дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Назва розділу, модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Обсяг годин	Назва теми семінарського, практичного і лабораторного заняття (питання і завдання)	Обсяг годин	Навчально-методична література (порядковий номер за переліком)
<b>Модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів.</b>				
<p><u>Тема 1.</u> Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства.</p> <p><u>Тема 2.</u> Правила складання та оформлення документів.</p> <p><u>Лекція 1</u> Сутність і основні завдання дисципліни. Правила складання та оформлення документів.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет і зміст дисципліни.</li> <li>2. Історія діловодства.</li> <li>3. Правова та нормативна база діловодства в туризмі.</li> <li>4. Державні стандарти України, їх значення.</li> </ol>	4	<p><b><u>Практ. заняття 1</u></b> Документальне забезпечення роботи комерційної організації. Завдання комерційного діловодства у туристичній галузі</p> <p><b><u>Практ. заняття 2</u></b> Організація і проведення ділових заходів та їх документальне забезпечення. Документальне забезпечення нарад і переговорів. Витяги з протоколів.</p> <p><b><u>Практ. заняття 3</u></b> Адміністративне діловодство. Організація ефективного офісу.</p> <p><b><u>Практ. заняття 4</u></b> Підготовка до складання службових документів.</p>	2  4  2  4	<b>1-10</b>

Назва розділу, модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Обсяг годин	Назва теми семінарського, практичного і лабораторного заняття (питання і завдання)	Обсяг годин	Навчально-методична література (порядковий номер за переліком)
<p><u>Тема 3.</u> Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів.</p> <p><u>Тема 4.</u> Проходження, виконання та реєстрація документів.</p> <p><u>Лекція 2</u> Основні поняття діловодства, проходження, виконання та реєстрація документів.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Текст документа, його взаємозумовлені логічні елементи.</li> <li>2. Постійні та змінні реквізити.</li> <li>3. Використання комп'ютерних технологій при підготовці документів.</li> <li>4. Систематизація документів та їх зберігання</li> <li>5. Експертиза цінності документів, мета її здійснення.</li> </ol>	4	Функції секретаріату.		
<p><b>Модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів</b></p> <p><u>Тема 5.</u> Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності.</p>		<p><b><u>Практ. заняття 5</u></b> Надання документам юридичної сили. Затвердження. Реквізити. Грифи.</p> <p><b><u>Практ. заняття 6</u></b> Складання та оформлення службових документів. Класифікація. Реквізити.</p>	4  2	

Назва розділу, модуля, теми та питання, що розглядаються на лекції	Обсяг годин	Назва теми семінарського, практичного і лабораторного заняття (питання і завдання)	Обсяг годин	Навчально-методична література (порядковий номер за переліком)
<p><u>Тема 6.</u> Правила службового листування.</p> <p><u>Тема 7.</u> Правила оформлення та ведення особових справ</p> <p><u>Тема 8.</u> Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.</p> <p><u>Тема 9.</u> Укладання угоди між туристом та турфірмою</p> <p><u>Тема 10.</u> Туристські формальності та їх спрощення</p>		<p><b><u>Практ. заняття 7</u></b> Документи по особовому складу. Різновиди. Правила оформлення</p> <p><b><u>Практ. заняття 8</u></b> Планування та звітування службової діяльності. Звітня документація.</p> <p><b><u>Практ. заняття 9.</u></b> Організація документообігу. Управління потоком справочинства.</p> <p><b><u>Практ. заняття 10</u></b> Складання та використання номенклатурних справ. Розпорядчі документи.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>	

## 7. Самостійна робота студентів

Таблиця 5. Технологічна карта самостійної роботи студента з дисципліни „ Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

№ з/п	Назва розділу, модуля, теми, з якої виносяться питання на самостійне опрацювання	Перелік питань, що вивчаються студентом самостійно	Література (порядковий номер)	Засоби контролю знань
1	<p><b>Модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів.</b></p> <p>Підготовка до складання службових документів.</p>	<p>1. Дайте характеристику основних реквізитів документів.</p> <p>2. Дайте характеристику тексту документа.</p> <p>3 Назвіть основні етапи узгодження документа.</p> <p>4 Охарактеризуйте грифи, їх склад, призначення та розташування</p>	1-10	
6	<p><b>Модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів</b></p> <p>Надання документам юридичної сили.</p> <p>Складання та оформлення службових документів</p> <p>Документи по собовому складу.</p> <p>Організація документообігу</p> <p>Складання та використання номенклатурних справ</p>	<p>Наведіть класифікацію управлінської документації</p> <p>1. Складіть зразок заяви про прийняття на роботу.</p> <p>2. Складіть зразок наказу щодо особового складу</p> <p>3. Складіть зразок оформлення автобіографії</p> <p>4. Складіть зразок характеристики</p> <p>5 Складіть план роботи відділу маркетингу на поточний рік.</p> <p>6 Складіть річний звіт роботи підрозділу</p>	<p>1-19</p> <p>14,17,19</p> <p>8, 9, 12, 18 - 20</p> <p>1-20</p> <p>1-16</p>	<p>Виконання та захист практичних робіт, виконання контрольної роботи, залік</p>

## 8. Індивідуально-консультативна робота

№ з/п	Назва розділу, модуля, теми, з якої виносяться питання на індивідуально-консультативну роботу	Питання, які студент опрацьовує під час індивідуально-консультативної роботи	Зміст індивідуальних завдань студентам на занятті	Література (порядковий номер)	Засоби контролю знань
1	<b>Модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів.</b>	Довідково-інформаційна документація.	Реферат	4-19	Усна відповідь
2	<b>Модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів</b>	Документи табличного типу  Ділові листи.	Скласти документи табличного типу Редагування і виправлення ділового тексту. 1. Дайте характеристику стилю листа. 2. Складіть лист-замовлення. 3. Складіть гарантійний лист.	5-21 1-12  1-5, 16, 20 - 23	письмова відповідь контрольна робота



## **9. Методики активізації процесу навчання**

Основними методиками, що активізують пізнавальний процес під час навчання студентів є:

- під час вивчення теоретичного матеріалу – проблемні лекції, лекції з використанням презентацій, слайдів;
- під час виконання практичних занять: індивідуалізація завдань (кожен студент має свій варіант завдання).

## **10. Система поточного та підсумкового контролю**

Засоби поточного контролю вивчення дисципліни:

- опитування на заняттях;
- перевірка виконання завдань для лабораторних робіт;
- захист практичних робіт;
- виконання модульних контрольних робіт.

Засоби підсумкового контролю вивчення дисципліни:

- виконання модульних контрольних робіт;
- залік.

## **11. Перелік основної та додаткової навчально-методичної літератури**

### **Основна література**

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство. – К.: Центр навч. літ-ри, 2007. – 320 с.
2. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – 3-тє вид. – К.: Либідь, 2007. – 254 с.
3. Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери. – К.: А.С.К., 2008. – 400 с.
4. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян. – Донецьк.: Сталкер, 2007р. – 352 с.
5. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К.: Вища школа, 2007. – 270 с.
6. Молдаванов М.І., Сидорова Г.М. Сучасний діловий документ Зразки найважливіших документів української мовою. – К.: Техніка 2002 – 399с.
7. Коваль А.П. Ділове спілкування. – К.: Наука, 2005. – 120 с.
8. Кочан І.М., Токарська А.С. Культура рідної мови: Збірник вправ і завдань. – Львів, 2006.
9. Культура української мови: Довідник /За ред.. В.М. Русанівського. – К., 2009.
10. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів: Практичний

посібник. – К., 2009.

### **Додаткова література**

11. Гриднева Л.М. Граматика ділової людини. Норма. Типологія помилок.: Навч. посібник. К., 2008.
12. Коваль А.П. Слово про слово. – К., 2006.
13. Головащук С.І. Словник-довідник з правопису. – К., 2009.
14. Рабинович П.А. Кореспонденція і діловодство. – К., 2004.
15. Пазяк О.М., Кисіль Г.Г. Українська мова і культура мовлення. – К., 2005.
16. Любимець Л.П. Ділові папери. – К., 2001.
17. Марахова А.Ф. Мова сучасних ділових документів. – К., 2001.
18. Лобода В.В., Скуратівський Л.В. Українська мова в таблицях: Довідник. – К., 2003.
19. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К., 2007.
20. Нестара Дж. Деловой этикет. – М.: Пранд, 2007. – 243 с.
21. <http://www.workplace-english-training.com/>
22. <http://writing.cdostate.edu/references/documents/bletter/>
23. [http://www.owl.english.purdue.edu/handouts/pw/p\\_basicbusletter.html](http://www.owl.english.purdue.edu/handouts/pw/p_basicbusletter.html)

### **12. Перелік питань для підготовки до поточного модульного контролю**

1. Значення дисципліни “Діловодство в туризмі”.
2. Зв’язок діловодства з іншими навчальними дисциплінами.
3. Визначення та характер основних термінів діловодства.
4. Види, призначення та класифікація документів.
5. Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності.
6. Охарактеризувати історію розвитку діловодства.
7. Поняття “реквізит документа”, “формуляр документа”, “формуляр-зразок”.
8. Бланк документа. Види бланків.
9. Організаційні документи: положення, статuti, інструкції, правила.
10. Розпорядчі документи: постанови, накази, розпорядження, рішення.
11. Основи документування діяльності колегіальних органів: складання протоколів, порядок оформлення рішень.
12. Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови.
13. Поняття про формування справ у діловодстві.
14. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.
15. Експертиза цінності документів, мета її здійснення.

16. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг.
17. Правила оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії.
18. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг.
19. Типові правила надання туристичних послуг.
20. Структура та форми викладу тексту в офіційних документах.
21. Види службових листів, основні правила їх складання.
22. Реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа.
23. Етикет ділового листування. Оформлення листа. Типові мовні звороти.
24. Особливості міжнародного листування.
25. Комплекс документів з особового складу.
26. Порядок документування прийняття на роботу, переміщення та звільнення працівників.
27. Складання трудового договору, контракту, трудової угоди.
28. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
29. Складання автобіографії, резюме, характеристики.
30. Правила заповнення особового листка з обліку кадрів.
31. Вимоги до оформлення трудових книжок.
32. Порядок заповнення та ведення карток, книг і журналів обліку особового складу.
33. Основні етапи проходження вхідних та вихідних документів.
34. Основи складання повідомлень, оголошень та прес-релізів.
35. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.
36. Права та обов'язки туристів.
37. "Кодекс туриста". Закон України "Про туризм".
38. Умови реалізації туристичного продукту та їх відображення в угоді на надання туристичних послуг.
39. Туристична путівка як документ первинного обліку турфірми.
40. Правила оформлення додатків до угоди (умови туристичної поїздки, заявочна форма на подорож).
41. Основи паспортних, візових формальностей, формальності митно-тарифного регулювання, медичні формальності під час перетину кордону.
42. Порядок оформлення візи.
43. Процедури митного декларування. Правила оформлення документів на вивезення культурних цінностей.

## **14. Зразок модульного завдання**

### **Модульна к/р 1**

### **Варіант № 1**

1. Визначення основних понять курсу.
2. Загальні закономірності документування.

### **Модульна к/р 2**

#### **Варіант № 1**

1. Скласти посадову інструкцію менеджера туристичної агенції.
2. Надати консультацію туристу щодо умов страхування життя.

**Додаток 1****Графік проведення індивідуально-консультивної роботи з дисципліни  
„Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”****Семестр 1 навчальний рік 2012-2013****кафедра інформаційної діяльності в економічних системах****викладач Денисенко Н.Г.**

№ п/п	Форми ІКР	Навчальні тижні, дата, час та місце проведення												Кількість годин
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Денна форма навчання														
1.	Індивідуальні заняття		2				2				2		2	8
2.	Консультації										1		1	2
3.	Перевірка виконання індивідуальних занять										2		2	4
4.	Перевірка та захист завдань, що віднесені на поточний контроль													
	Разом		2				2				5		5	14

## Додаток 2

### Критерії підсумкового контролю результатів навчання студента шляхом складання іспиту з дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за бальною шкалою, що використовується в ПУСКУ	Оцінка за 4-бальною шкалою
F	1-34 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
FХ	35-59 балів	Незадовільно з можливим повторним складанням іспиту
E	60-65 балів	Задовільно
D	66-70 балів	
C	71-78 балів	Добре
B	79-85 балів	
A	86-100 балів	Відмінно

### Додаток 3

## Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи	Кількість балів
<b>Модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів.</b>		
<u>Тема 1</u> Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства. <u>Тема 2.</u> Правила складання та оформлення документів.	Лекції Практичні заняття.	1x1=1 2x2=4
<u>Тема 3.</u> Призначення, склад та особливості підготовки організаційно- розпорядчих документів. <u>Тема 4.</u> Проходження, виконання та реєстрація документів.	Лекції Практичні заняття. Виконання комплексного завдання	1x1=1 2x2=4 3
	Підсумковий модульний контроль	10
<b>Модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів</b>		
<u>Тема 5</u> Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності.	Лекції Практичні заняття Виконання комплексного завдання	3x1=3 2x5=10 3
<u>Тема 6</u> Правила службового листування.	Лекції Практичні заняття Виконання комплексного завдання	3x1=3 2x5=10 3
<u>Тема 7.</u> Правила оформлення та ведення особових справ	Лекції Практичні заняття	5x1=5 4x3=12
<u>Тема 8</u> Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних	Лекції Практичні заняття. Виконання комплексного завдання	3x1=3 2x3=6 3
<u>Тема 9</u> Укладення угоди між туристом та турфірмою. <u>Тема 10</u> Туристські формальності та їх спрощення	Лекції	1x1=1
	Підсумковий модульний контроль	10
<b>Разом</b>		<b>100</b>

#### Додаток 4

#### Система нарахування балів за видами навчальної роботи

Форма навчальної роботи	Вид навчальної роботи	Бали
1. Аудиторна		
1.1. Лекція.	1. Відвідування	1
1.2. Практичне заняття.	1. Відвідування 2. Захист виконаного домашнього завдання 3. Правильна відповідь при опитуванні 4. Контрольна робота на занятті	1 1,5 0,5 2
2. Самостійна та індивідуально-консультативна робота.	1. Виконання комплексного завдання	3
3. Підсумковий контроль	Підсумковий модульний контроль	10



## Додаток 5

### Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Форма роботи	Вид роботи	Бали
Навчальна	1. Участь в предметних олімпіадах: <ul style="list-style-type: none"><li>• університетських,</li><li>• міжвузівських,</li><li>• всеукраїнських,</li><li>• міжнародних</li></ul>	1 3 5 10
	2. Участь в конкурсах на кращого знавця дисципліни: <ul style="list-style-type: none"><li>• університетських,</li><li>• міжвузівських,</li><li>• всеукраїнських,</li><li>• міжнародних</li></ul>	1 3 5 10
	3. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
Науково-дослідна	1. Участь в наукових гуртках	1
	2. Участь в конкурсах студентських робіт: <ul style="list-style-type: none"><li>• університетських</li><li>• міжвузівських</li><li>• всеукраїнських</li><li>• міжнародних</li></ul>	1 3 5 10
	3. Участь в наукових студентських конференціях: <ul style="list-style-type: none"><li>• університетських</li><li>• міжвузівських</li><li>• всеукраїнських</li><li>• міжнародних</li></ul>	1 3 5 10

**Примітка:** Максимальна кількість балів - 30

## Додаток 6

### Система нарахування штрафних балів за видами робіт з вивчення дисципліни „Організація роботи офісу та діловодство в туристичному бізнесі”

Форма роботи	Вид порушень	Бали
Самостійна робота студента	1. Порушення термінів виконання домашніх завдань до 5 днів 6 днів і більше	-20% балів -40% балів за завдання
Індивідуально-консультативна	1. Порушення термінів виконання індивідуальних завдань до 5 днів 6 днів і більше	-20% балів -40% балів за завдання

**Примітка:** Максимальна кількість балів не більше 20