ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД

«ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної та навчальної роботи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.І. Гура

(підпис) (ініціали, прізвище)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.

# ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ

# Програма

**навчальної дисципліни**

**підготовки бакалавра**

**галузі знань** 1401 «Сфера обслуговування»

**напряму підготовки** 6.140103 – «Туризм»

**(шифр за ОПП ЦДСВНЗ 2.3.)**

Кафедра ділової комунікації

2014 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО кафедрою ділової комунікації факультету менеджменту ЗНУ

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ **Наумова Н.Г., доцент кафедри ділової комунікації ЗНУ, к. філол. н., доц..**

ОБГОВОРЕНО ТА РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАТВЕРДЖЕННЯ КАФЕДРОЮ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

«20» травня 2014 року, протокол № 10.

Завідувач кафедри

д. ф. н., професор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ І.Г. Шавкун

**Вступ**

Програма вивчення навчальної дисципліни «Діловодство в туризмі» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів напряму 6.140103 «Туризм».

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є система знань, пов’язаних із принципами організації діловодного процесу у сфері надання туристичних послуг та змістом основних засобів комерційного документообігу.

**Міждисциплінарні зв’язки**:

Вивчення навчальної дисципліни «Діловодство в туризмі» базується на теоретичних положеннях теорії комунікації, документознавства, управління персоналом. При її вивченні студенти використовують та поглиблюють знання, набуті під час вивчення дисциплін «Українська мова за професійним спрямуванням», «Організація роботи в мережі Інтернет», «Ділова іноземна мова», «Управління персоналом», «Організація туризму», «Туристське країнознавство», «Туристичні ресурси України та інформаційна культура студента» «Краєзнавство регіону», «Географія туризму» щодо організації документального забезпечення діяльності комерційної організації разом із управлінням її документообігом.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Документальне забезпечення роботи комерційної організації.

2. Організація документообігу.

1. **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Діловодство в туризмі» є розкриття особливостей існуючих видів ділової документації, необхідної для функціонування сучасних установ різних форм власності, і засобами, які забезпечують її надійність в різних формах ділового спілкування, що мають документальне відображення.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Діловодство в туризмі» є:

– розкрити сутність організації діловодного процесу та його необхідності для ефективної діяльності комерційної організації в галузі туризму;

– розглянути умови успішної фахової комунікації із використанням різноманітних груп документів, усвідомити особливості їхнього укладання для надання туристичних послуг;

– сформувати соціопрагматичну компетенцію взаємодії у фаховому дискурсі.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

***знати***:

* теоретичні основи комерційного діловодства;
* задачі і методи формування документообігу на підприємстві у галузі туризму;
* можливості і обмеження документування фахової комунікації у професійній сфері;
* процедури пошуку і вибору партнерів із фахової комунікації;
* критерії ефективності професійного листування;

***вміти***:

* використовувати отримані знання для здійснення вербальної комунікації ;
* аналізувати основні форми документування комерційних перемов, співбесід, дискусій;
* укладати основні види ділових паперів;
* використовувати на практиці основні засоби комерційного листування;
* встановлювати та документувати необхідні відносини з іншими фірмами та партнерами.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 54 години і 1,5 кредиту ЄКТС для денної форми навчання, 90 годин і 2,5 кредитів ЄКТС для заочної форми навчання.

**2. Інформаційний обсяг** **навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль І. Документальне забезпечення роботи комерційної організації.**

**Тема 1.** Класифікація документів.

Поняття про діловодство. Завдання комерційного діловодства у туристичній галузі. Коло питань, які підлягають документуванню. Суть і принципи організації діловодного процесу. Порядок проходження і виконання документів. Нормативна база. Рівні стандартизації документів.

Класифікація документів. Основні принципи класифікації документів комерційного характеру. Ознаки класифікації документів: призначення, спеціалізація, напрямок, походження, форма і техніка створення, гласність, терміни виконання і зберігання. Групи документів: інформаційні, організаційно-розпорядчі, адміністративні, спеціалізовані. Окремі види документів, що регламентують діяльність у туристичній галузі (Закон України про туризм, Статут підприємства, Положення про персонал, Правила внутрішнього розпорядку, посадові інструкції та накази по підприємству).

**Тема 2.** Адміністративне діловодство.

Поняття про адміністративне діловодство. Документальне забезпечення адміністративної роботи. Класифікація документів за функціями. Текст, складові частини та композиційні особливості побудови адміністративних документів. Документальне забезпечення нарад і переговорів. Підготовка до укладання контрактів.

Організація ефективного офісу. Організація і проведення адміністративних заходів. Документальне забезпечення роботи комерційної організації. Розпорядчі документи. Розпорядження, вказівки, накази з внутрішніх питань функціонування підприємства та фінансової діяльності. Накази про внесення змін в положення про структурний підрозділ, про розподіл обов’язків.

**Тема 3.** Документи по особовому складу.

Документи по особовому складу. Різновиди. Правила оформлення. Документування механізмів прийняття працівника на роботу, звільнення та переведення. Комплект документів з кадрової діяльності. Пакет документів для працевлаштування. Зразки документів: резюме, рекомендації, характеристики, заява про прийняття на роботу, накази щодо особового складу. Облік чисельності працівників та робочого часу. Трудові книжки. Оформлення відрядження та відпустки працівника.

Узгодження і затвердження документації. Постійні та змінні реквізити документів. Резолюція. Віза. Печатки. Штампи. Призначення та розташування. Формуляр. Бланк. Формуляр-зразок. Організація підприємницької діяльності. Комерційна таємниця та її охорона. Обмеження доступу до документів. Грифи – затвердження, погодження, обмеження.

**Змістовий модуль ІІ. Організація документообігу.**

**Тема 1.** Довідково-інформаційна документація.

Підготовка до складання службових документів. Документи колегіального характеру. Протокол. Складний і стислий протокол. Повний протокол загальних зборів колективу. Комерційні акти. Акт прийому-передачі матеріальних цінностей. Акт експертизи, обстеження, списання, зразків та виробів. Надання документам юридичної сили.

Складання та оформлення службових документів. Механізми проходження вхідних, вихідних та внутрішніх документів. Реєстрація, індексація та систематизація документів. Окремі операції по роботі з документами (розмноження, оформлення витягів). Документи табличного типу. Довідка трафаретного і табличного типу. Організація участі у галузевій виставці з продажу туристичних послуг. Презентація фірми.

**Тема 2.**Ділові листи.

Комерційна кореспонденція. Ознаки класифікації – зміст та призначення. Групи листів: інструктивні, гарантійні, умовно-інформаційні, рекламні, рекламаційні, супровідні. Окремі види комерційних листів. Різновиди ділових листів (запит, відповідь, запрошення, повідомлення, лист-замовлення, гарантійний лист).

Реквізити ділового листа. Стиль та формат офіційного листа. Етапи роботи над діловим листом. Використання бланків. Редагування і виправлення ділового листа. Зразки вхідного і вихідного листа. Організація комерційного листування під час організації туристичних виставок та конференцій туроператорів.

**Тема 3.** Звітна документація.

Планування службової діяльності. Документальне оформлення стратегії з досягнення мети. Графічна побудова плану. Деталізація мети і шляхи її досягнення (засоби, методи, партнери). Реквізити плану. Простий (індивідуальний ) план табличного виду. Розгорнутий комплексний план. План роботи відділу на поточний рік.

Звітування діяльності та складання звіту. Повідомлення про діяльність організації та її підсумки. Індивідуальний ініціативний звіт. Річний звіт роботи підрозділу. Звітна документація. Організація документообігу. Управління потоком справочинства. Документальний потік. Документальний фонд. Складання та використання номенклатурних справ. Підготовка справ до зберігання.

1. **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

**Основна:**

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство. – К.: Центр навч. літ-ри, 2010. – 320 с.
2. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – 4-тє вид. – К.: Либідь, 2011. – 254 с.
3. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папері. – К.: А.С.К., 2008. – 400 с.
4. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян. – Донецьк.: Сталкер, 2010 р. – 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, 2012 – 399 с.
7. Коваль А.П. Ділове спілкування. – 4-тє вид. – К.: Наука, 2012. – 120 с.
8. Кочан І.М., Токарська А.С. Культура рідної мови: Збірник вправ і завдань. – Львів: Нова книгарня, 2011. – 456 с.
9. Культура української мови: Довідник /За ред. В.М. Русанівського. – К.: Юніверс, 2012. – 340 с.
10. Паламар Л.М., Канівець Г.М. Мова ділових паперів: Практичний посібник. – К.: Либідь, 2010. – 246 с.

**Додаткова:**

1. Гриднєва Л.М. Граматика ділової людини. Норма. Типологія помилок: Навч. посібник. – 4-тє вид. – К.: Логос, 2011. – 346 с.
2. Коваль А.П. Слово про слово. – К.: Юніверс, 2010. – 467 с.
3. Головащук С.І. Словник-довідник з правопису. – К.: Либідь, 2011. – 458с.
4. Рабинович П.А. Кореспонденція і діловодство. – К.: Логос, 2010. – 246 с.
5. Пазяк О.М., Кисіль Г.Г. Культура українського мовлення. – К.: Либідь, 2011. – 586 с.
6. Любимець Л.П. Ділові папери. – К.: Наука, 2009. – 356 с.
7. Марахова А.Ф. Мова сучасних ділових документів. – К.: Логос, 2009. – 224 с.
8. Лобода В.В., Скуратівський Л.В. Українська мова в таблицях: Довідник. – Вінниця: Нова книга, 2012. – 446 с.
9. Антоненко-Давидович Б.П. Як ми говоримо. – К: Нова книга, 2011. – 352 с.
10. Нестара Дж. Деловой этикет. – М.: Пранд, 2012. – 243 с.

**Інформаційні ресурси:**

1. <http://buklib.net/component/option,com_jbook/task,view/Itemid,36/catid,178/id,7525/> – класифікація управлінської документації.
2. <http://dilomova.org.ua> – основні реквізити документів.
3. <http://tour.brest.by/ru/node/41> – основні етапи узгодження документа.
4. [http://www.glavbuh.net](http://www.glavbuh.net/) – документи суворої звітності, грифи.
5. <http://jurisconsult.net.ua/zakoni/355-zakon-ukrayini-pro-turizm.htm> – планування та звітування службової діяльності.
6. [http://licen.com.ua](http://licen.com.ua/) – пакет документів для ліцензування туристичної діяльності.
7. http://[www.ligazakon.ua](http://www.ligazakon.ua) – адміністративне діловодство.
8. [www.ksoft.ru/kadr\_delopr.htm](http://www.ksoft.ru/kadr_delopr.htm) – документи по особовому складу.
9. [http:// www.tourlib.net](http://tourlib.net/) – класифікація документів.
10. <http://tour-cn.com.ua/load/17-1-0-51> – довідково-інформаційна документація.
11. <http://www.tourism.gov.ua/> – адміністративне діловодство.
12. <http://www.pegast.ru/index.php?/left/sotr/contract> – комерційна документація.
13. <http://www.prestige-tour.kiev.ua/type/334/1535.html> – організація туристичної діяльності.
14. http:// www. samcomp.kiev.ua – документальне забезпечення туристичних послуг.
15. <http://sport.minstm.gov.ru/13/184/472.shtml> – довідково-інформаційна документація.
16. <http://www.studymarketing.in.ua/students/career/interview.html> – документальне забезпечення працевлаштування.
17. <http://www.tup.km.ua/citforum/Aud/ofis96/104.htm> – звітна документація.
18. <http://www.vlasnasprava.info/ua/business_az/how_to_grow/personnel_management.htm> – підготовка до складання службових документів.
19. <http://www.vobu.com.ua/ukr/page/how_to_summary> – звітна документація.
20. [http://writing](http://writing/).cdostate.edu/references/documents/bletter/ – ділові листи.

### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.

### 5. Засоби діагностики успішності навчання:

### – поточне та підсумкове опитування студентів за тематикою змістових модулів;

### – тематичні письмові роботи у формі доповідей;

### – усні опитування на практичних заняттях;

### – тестування на практичних заняттях.