ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я і туризму
_____ Микола Маліков
«_07_» _____10_____2026 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація діловодства в індустрії гостинності

підготовки магістрів

денної та заочної форми здобуття освіти

освітньо-професійна програма Туризмознавство і гостинність

спеціальності J3 Туризм і рекреація

галузі знань J Транспорт та послуги

ВИКЛАДАЧ: доктор педагогічний наук, професор Наталія Маковецька

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму, рекреації
та готельно-ресторанної справи

Протокол №1 від "25" серпня 2026 р.
Завідувачка кафедри туризму, рекреації
та готельно-ресторанної справи

Наталія Маковецька

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

Наталія Маковецька

2026 рік

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

Зв`язок з викладачем (викладачами):

E-mail: natalia.v.mak@gmail.com

Телефон: +380663373713

Інші засоби зв'язку: *Viber, Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram*

Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи (каб. 302 4 корпус ЗНУ)

1. Опис навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни полягає у забезпеченні майбутнього фахівця з туризму та гостинності теоретичними знаннями і практичними навичками у сфері туристичного бізнесу, а також вивченнятеоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у туристичній діяльності. Адже, з погляду технології, процес управління організацією, підприємством, галуззю народного господарства тощо, являє собою процес отримання, обробки і передачі інформації. Окрім того, важливим аспектом вивчення дисципліни є освоєння найважливіших правил ділового етикету.

Дисципліна «Організація діловодства в індустрії гостинності» є надзвичайно актуальною для магістрів освітньої програми «Туризмознавство і гостинність», оскільки ефективне управління документацією та інформаційними потоками є критично важливим для забезпечення якісного обслуговування, координації бізнес-процесів і дотримання стандартів у цій галузі.Індустрія гостинності, як і туризм, регулюється різними законодавчими вимогами, стандартами і нормами.

Організація діловодства забезпечує належне ведення документації, що є необхідним для відповідності стандартам, ліцензування та юридичного захисту бізнесу. Чітко організована система діловодства сприяє координації роботи різних підрозділів підприємства, зокрема готелів, ресторанів, туристичних агентств тощо. Це дозволяє оптимізувати робочі процеси, спрощує доступ до необхідної інформації і підвищує продуктивність персоналу. Належне ведення документації сприяє кращій взаємодії з клієнтами, полегшуючи процес управління бронюваннями, замовленнями, договорами та іншими аспектами надання послуг. Це допомагає уникати помилок і забезпечує безперебійну роботу підприємства.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

2. Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	**денна форма здобуття освіти**	**заочна форма здобуття освіти**
Статус дисципліни	Вибіркова	
Семестр	3-й	-
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	12 год.	2
Семінарські заняття	4 год.	-
Практичні заняття	6 год.	2
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	68 год.	4
Консультації	1 раз на тиждень, формат проведення: за розкладом особисто к.302 4 корпус; дистанційно на платформі Google meet	
Вид підсумкового семестрового контролю:	Залік	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=4187	

3.Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Результати навчання та компетентності	**Методи навчання / форми і методи. оцінювання**
Результати навчання: Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації. Компетентності: Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.	Методи навчання: Пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи. Поточні контрольні заходи: методи: усні (виступи на практичних заняттях, усне опитування, діалог, колегіальне, самоконтроль), письмові (ситуаційні завдання, тести), перевірка уміння публічно подавати певний матеріал (презентації, виступи, обговорення, рецензії). Підсумкові контрольні заходи: індивідуальні завдання (аналітичні огляди, презентації, виступи з доповіддю); залік: виконання тестових завдань.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи загального діловодства. Організаційно-розпорядча документація в професійній діяльності.

Тема 1. Основи загального діловодства.

1.1. Поняття про діловодство.

1.2. Офіційно-діловий стиль сучасної документації.

1.3. Документ та його функції. Класифікація документів. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.

Тема 2. Розпорядчо-управлінська документація.

2.1. Організаційні документи.

2.2. Розпорядчі документи, довідково-інформаційні документи.

2.3. Особливості офіційної кореспонденції.

Змістовий модуль 2. Кадрово-контрактова документація.

Господарсько-договірна документація та господарсько-претензійна документація.

Тема 3. Кадрово-контрактова документація.

3.1. Документація щодо особового складу.

3.2. Характеристика документів кадрової документації.

3.3. Підготовка та оформлення наказів з кадрово-контрактових питань.

3.4. Особисті-офіційні документи.

Тема 4. Господарсько-договірна документація та господарсько-претензійна документація.

4.1. Документи з господарсько-договірної діяльності.

4.2. Договір, трудовий договір. Контракт: реквізити та порядок укладання. Трудова угода.

4.3. Документування господарсько-претензійної діяльності. Протоколи розбіжностей до договорів. Комерційні акти. Претензійні листи. Позовні заяви.

Змістовий модуль 3. Обліково-фінансова документація.

Тема 5. Обліково-фінансова документація в готельно-ресторанній справі

5.1. Поняття про обліково-фінансові документи.

5.2. Фінансові форми звітності. Оформлення відкриття рахунків у банках. Оформлення чекових книжок.

5.3. Облік чисельності працівників та їх робочого часу.

Змістовий модуль 4. Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію. Комп’ютеризація документоведення.

Тема 6. Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію.

6.1. Поняття «конфіденційна інформація». Види конфіденційної інформації.

6.2. Захист конфіденційної інформації.

6.3. Робота з документами, що містять гриф «комерційна таємниця».

Тема 7. Комп'ютеризація документоведення.

7.1. Основні засади впровадження комп'ютеризації діловодних процесів.

7.2. З історії розвитку систем електронного документообігу. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні.

7.3. Електронні документи, особливості оформлення та укладання. Основні вимоги до системи електронного документообігу.

5.Зміст лекційних занять

№ змістового модуля	**Назва теми**	**Кількість Годин**		**Згідно з розкладом**
		о/д.ф.	з.ф.	
1	Основи загального діловодства. Розпорядчо-управлінська документація.	2	2	Згідно з розкладом
2	Кадрово-контрактова документація.	2	-	
2	Господарсько-договірна документація та господарсько-претензійна документація.	2	-	
3	Обліково-фінансова документація в туризмі та гостинності	2	-	
4	Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію.	2	-	
4	Комп'ютеризація документоведення.	2	-	
Разом		12	2	

6. Теми практичних, семінарських занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		д.ф.	з.ф.	
1	Загальні вимоги до складання та оформлення документів.	2	2	Згідно з розкладом
2	Особливості укладання управлінської документації.	2	-	
3	Особливості укладання обліково-фінансової документації	2	-	
4	Особливості укладання спеціалізованої документації	2	-	
4	Комп'ютерні програми щодо ведення документації в туризмі та готельно-ресторанній справі	2	-	
Разом		10	2	

7. Самостійна робота

№ змістового модуля	Питання для самостійного опрацювання	Кількість годин	
		д.ф.	з.ф.
1	Характеристика офіційно-ділового стилю. Класифікація документів.	7	9
1	Організаційні документи. Розпорядчі документи	7	8
2	Документація щодо особового складу. Підготовка наказів з кадрово-контрактових питань.	7	9
2	Особисті-офіційні документи.	6	9
	Документи з господарсько-договірної діяльності.		
2	Договір, трудовий договір. Контракт. Трудова угода. Протоколи розбіжностей до договорів.	6	8
2	Комерційні акти. Претензійні листи. Позовні заяви.	7	9
3	Обліково-фінансові документи.	7	8
	Облік чисельності працівників та їх робочого часу		
3	Оформлення відкриття рахунків у банках.	7	9
	Оформлення чекових книжок.		
4	Захист конфіденційної інформації. Робота з документами, що містять гриф «комерційна таємниця».	7	9
4	Основні засади впровадження комп'ютеризації діловодних процесів. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні. Електронні документи, особливості оформлення та укладання.	7	8
Разом		68	86

8.Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання	Усього балів
1	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Написання заяви» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання (2 завдання: вікторина, інтерактивна вправа)	Усне опитування-вікторина на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання. Проведення інтерактивної вправи «Написання звіту»	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Самостійне завдання (2 завдання: тестування, презентація)	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання тесту. Представлення Зразків документів підприємства гостинності	Тестування – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Презентація – 7 Балів	
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Інспектування документації» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60

9. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу*	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Залік	Індивідуальне Завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Відповідь на5запитань письмово.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.	20
Усього балів				40

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

10. Рекомендована література

Основна:

1. Безкровний М.Ф. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань. К.: Ліра-К 2014. 456с.

2. Васильєва О.О.Діловодство в туризмі: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Запоріжжя: ТОВ «ЛІПС» ЛТД. 2012. 140 с.

3. Васильєва О.О. Організація сучасного діловодства : навчальний посібник. Запоріжжя: Просвіта. 2011. 184 с.

4. Данюк В.М. Кадрове діловодство. К.:Либідь. 2012. 240 с.

5. Кашинська О.Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навчально-наочний посібник. Старобільськ : Луган. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2018. Ч. 1. 188 с.

6. Палеха Ю.І. Загальне діловодство (теорія та практика керування документацією із загальних питань). К.: Ліра-К.2014. 624 с.

7. Полчанінова І.Л. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення». Харків :ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. 2017. 64 с.

Додаткова:

1. Бєлікова М.В. Діловодство в туризмі та стандарти: порівняльний аналіз чотиризіркових українських та турецьких готелів. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2021. Випуск 2(29). С.43-48.

2. Зікеєва С.Г. Упровадження європейських норм і стандартів у діяльність готельних підприємств. Економіка і менеджмент культури. 2014. № 1. С. 104–109.

3. Кравцова С., Стригунова М., Читалкіна М. Класифікація показників якості готельних послуг. Стандартизація, сертифікація, якість. 2012. С. 54–60.

11. Інформаційні ресурси

1. Берещак В. Огляд ринку готелів: що відбувається з готелями в Україні. Туристер : вебсайт. URL: http://surl.li/pbuuzj

2. Гостиница «Интурист» (Запорожье) Intourist Hotel Zaporozhye. Tripadvisor : вебсайт. URL: http://surl.li/stsmej

3. Отель «Хортица Палац» Khortitsa Palace Hotel. Tripadvisor : вебсайт. URL: http://surl.li/lafloc

4. О чем говорят звезды? Классификации и характеристики отелей мира. Туристер : вебсайт.

URL: https://www.tourister.ru/publications/283

12. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування усіх занять є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять здійснюється згідно з графіком.

Політика академічної доброчесності

Під час перевірки робіт студентів додержання політики академічної доброчесності здійснюватиметься згідно з «Кодексом академічної доброчесності Запорізького національного університету» http://surl.li/xgfnso

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Під час занять користуватися мобільними телефонами, ноутбуками, планшетами та іншими персональними гаджетами можна за умов виконання завдань.

Визнання результатів неформальної/інформальної освіти

Процедуру врахування результатів, отриманих здобувачем за рахунок неформальної/інформальної освіти буде організовано згідно з «Положенням Запорізького національного університету про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (нова редакція)» http://surl.li/zeitdb

Комунікація

Комунікація викладача зі студентами: електронна пошта, Moodle, ZOOM, мобільний зв'язок.

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2026-2027 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2026-2027 н. р. доступний за адресою: https://tinyurl.com/yckze4jd.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ:** https://tinyurl.com/ya6yk4ad. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): https://tinyurl.com/y6wzzlu3.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: https://tinyurl.com/y9tve4lk.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9pkmmp5. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: https://tinyurl.com/ycds57la.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: https://tinyurl.com/y8gbt4xs.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: https://tinyurl.com/57wha734. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/yd6bq6p9; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9r5dpwh.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua

Гаряча лінія: Тел. (061)227-12-76

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.

Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: https://tinyurl.com/ydhcsagx.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.

Наукова бібліотека: http://library.znu.edu.ua. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): https://moodle.znu.edu.ua

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/

ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim

ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ): http://sites.znu.edu.ua/confucius