

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра туризмознавства і краєзнавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма «Туризм. Проектно-грантовий менеджмент»

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
туризмознавства і краєзнавства
Протокол № 1 від «30» серпня 2023 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Компетентності
5. Результати навчання
6. Організація навчання курсу
7. Система оцінювання курсу
8. Політика курсу
9. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Діловодство в туристичній діяльності
Викладач	Ковальська Леся Володимирівна
Контактний телефон викладача	+380668061360
E-mail викладача	lesia.kovalska@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Змішаний (<i>blended</i>) – очно-дистанційний
Обсяг дисципліни	Кредити ЄКТС – 3 (90 год.) 90 год
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/developer/course/view/6757
Консультації	Обговорення питань, що виникають у студентів під час вивчення тем
2. Анотація до курсу	
<p>Дисципліна «Діловодство в туристичній діяльності» забезпечує вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у туристичному бізнесі. Адже, з погляду технології, процес управління організацією, підприємством, галуззю господарства тощо, являє собою процес отримання, обробки і передачі інформації. Окрім того, важливим аспектом вивчення дисципліни є освоєння найважливіших правил етикету. На сьогодні туризм визнаний як один із пріоритетних напрямів економіки в світі, зокрема в Україні. Саме тому дисципліна «Діловодство в туристичній діяльності» є сферою знань, необхідною в майбутній професійній діяльності студентів спеціальностей 242 «Туризм і рекреація»</p>	
3. Мета та цілі курсу	
<p>Мета викладання навчальної дисципліни – вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у туристичному бізнесі; – надання студентам знань та вмінь роботи з документацією у сфері туристичних послуг, інформаційного супроводу, роботи кадрових служб туристичних фірм, готельного та ресторанного господарства, навичок складання та оформлення документів; – надання майбутнім фахівцям уявлення про організацію діловодства та документаційного забезпечення діяльності туристичних закладів; – поглиблення та засвоєння студентами-фахівцями із туризму особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері туристичного бізнесу.</p> <p>Цілі:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 на підприємствах туризму, правилами їх складання; – ознайомити з технологіями, пов'язаними з організацією документообігу, порядком підготовки і передачі справ на архівне зберігання <p>За підсумками вивчення курсу студенти повинні</p> <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> · визначення основних понять курсу; · загальні закономірності документування; · права та обов'язки туриста; · права та обов'язки спеціалістів та технічних виконавців туристичної індустрії; · загальний порядок укладання угоди між туристом та турфірмою; · основи страхування туриста; · сутність та структуру туристських формальностей; · основи ліцензування туристичної діяльності; <p>уміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> · складати службові листи, доручення, акти, контракти; · оформлювати організаційно-розпорядчі документи; · укладати угоду з туристом; · складати повідомлення, оголошення та прес-релізи; · оформлювати документи з особового складу; · складати посадові інструкції працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів; · надавати консультації туристам щодо оформлення туристських формальностей. 	

4. Компетентності

ЗК01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єктів туристичної індустрії та її підсистем

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

ФК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Результати навчання

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, і також світоглядних та суміжних наук.

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

5. Організація навчання курсу

Обсяг курсу – 3 кредитів ЄКТ

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	12
семінарські заняття / практичні / лабораторні	32
самостійна робота	46

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язковий / вибірковий
3	242 «Туризм і рекреація»	2	Нормативний

Тематика навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин		
	лекції	заняття	сам. роб
Тема 1. Основи загально-го діловодства	2		4
Тема 2. Установчі документи туристичних	2	2	4

агентств. Документи для реєстрації підприємницької діяльності в туристичній галузі. Документи, які видаються туристу			
Тема 3. Вхідна і вихідна документація туристичних агентств	2	2	2
Тема 4. Розпорядчо-управлінська документація у туристичній діяльності		2	2
Тема 5. Розпорядчо-управлінська документація у туристичній діяльності (продовження)		2	2
Тема 6. Господарсько-договірна та господарсько-претензійна документація у туристичній діяльності		2	2
Тема 7. Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію.		2	2
Тема 8. Комп'ютеризація документоведення у туристичній діяльності		2	2
Тема 9. Обліково-фінансова документація у туристичній діяльності		2	2
Тема 10. Діловодство у туристичній діяльності: аналіз документального процесу взаємодій туристичного агентства з туроператорами та клієнтами	2	2	4
Тема 11. Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності	2	2	4
Тема 12. Підготовка організаційно-розпорядчої та довідково-інформаційної документації.		2	2
Тема 13. Документи особового складу.		2	4
Тема 14. Організація документообігу, засади систематизації та зберігання документів.		2	4
Тема 15. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.		4	4
Тема 16. Поняття про	2	2	2

професійну етику. Етика й техніка ділового спілкування			
ЗАГ.:	12	32	46
6. Система оцінювання навчальної дисципліни			
Загальна система оцінювання курсу	<p>Форми контролю знань студентів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поточний; • підсумковий семестровий (екзамен). <p>Оцінювання знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться у відповідну національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FX, F).</p> <p>Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях. Оцінки у національній шкалі («відмінно» – 5, «добре» – 4, «задовільно» – 3, «незадовільно» – 2), отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи (питома вага оцінки – 60%).</p> <p>Контроль самостійної роботи дозволяє оцінити рівень сформованості відповідних компетентностей. Виконується на платформі D-Learn за тематикою курсу (оцінюється від 0 до 10 балів) та у формі письмової роботи – есе (оцінюється від 0 до 15 балів). Загальна питома вага оцінки за контроль самостійної роботи – 15 %.</p> <p>Семестрова контрольна робота дозволяє оцінити рівень сформованості відповідних компетентностей. Виконується на платформі D-Learn за тематикою курсу. Питома вага оцінки – 15%.</p> <p>Підсумковий семестровий контроль (екзамен) Підсумковий семестровий контроль це підсумкове оцінювання результатів навчання здобувача вищої освіти за семестр, що здійснюється в університеті у формі письмової контрольної роботи. На підсумковий семестровий контроль виносяться питання, що передбачають перевірку розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому та рівня сформованості відповідних компетентностей після опанування курсу. Підсумковий семестровий контроль оцінюється від 0 до 10 балів.</p>		
Вимоги до письмової роботи	<p>Письмова робота включає всі блоки завдань за тематикою курсу.</p> <p>Студенти денної форми навчання завершують її виконання і здають на останньому занятті практичного курсу. Студенти заочної форми – за 10 днів до початку сесії. Робота виконується у електронному вигляді.</p>		
Практичні заняття	<p>Поточні оцінки, які отримуються під час практичних занять, сумуються.</p>		
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Студентам, які мають пропуски, дозволяється ліквідувати академічну заборгованість відповідно до графіку ліквідації академічної заборгованості за встановленими правилами.</p>		
7. Політика навчальної дисципліни			

Академічна доброчесність	Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Положенням про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника (https://pnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/10/Нова-редакція-Положення-про-запобігання-академічному-плагіату.pdf).
Відвідування занять	Відвідування занять є важливою складовою навчання. Дозволяється вільне відвідування лекцій. Пропуски практичних занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку на консультаціях.
Неформальна освіта	Зараховуються як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus, які відповідають програмі навчальної дисципліни. Рекомендовані: 1. Зрозуміло про конфлікт інтересів https://prometheus.org.ua/course/course-v1:NAZK+COI_SIMPLE+2021_T3 2. Доступ до публічної інформації для розпорядників https://prometheus.org.ua/course/course-v1:COE+PIM101+2017_T3
8. Рекомендована література	
<p>1. Белікова М. В. Сучасні виклики для туристичних агентств: цифровий маркетинг, діловодство, електронні документи та додатки. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес у період кризового стану: проблеми розвитку та регулювання : колективна монографія / за ред. д-ра екон. наук, проф. Чепурди Л. М.; М-во освіти і науки України ; Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2023. С. 30-46.</p> <p>2. Белікова М. В., Безхлібна А. П., Голотін Є. М. Діловодство в туризмі та стандарти: порівняльний аналіз чотирирічкових українських та турецьких готелів. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2021. № 29. С. 43 – 48.</p> <p>3. Белікова М.В., Безхлібна А.П. Діловодство в туризмі в умовах світової пандемії: digital-маркетинг туристичних агентств та електронні документи. Цифрова економіка як фактор економічного зростання держави: колективна монографія / За заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021.С. 113 – 131.</p> <p>4. Белікова М.В., Корнієнко О.М., Зінченко Т.О. Діловодство в туризмі: аналіз документального Процесу взаємодій туристичного агентства з туроператорами та клієнтами. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. Вип. 2 (25), 2020. С. 147 – 154. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/25_2020/25_2020.pdf#page=148</p> <p>5. Ковальська Л.А., Погоріла Ю.В. Особливості українського туристичного документування в умовах пандемії. file:///C:/Users/User/Desktop/11347-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-22530-1-10-20211214.pdf</p> <p>6. Павлюковський О.І. Електронний документообіг як інструмент підвищення ефективності діяльності туристичних компаній. Модернізація економіки: сучасні реалії, прогнозні сценарії та перспективи розвитку: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (27-28 квітня 2023 р., м. Херсон – м. Хмельницький). Херсон : Видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2023. С. 382 – 384.</p> <p>7. Погоріла В. Ю., Ковальська Л. А. Документування в туристичній галузі України. Вісник студентського наукового товариства Донецького національного університету імені Василя Стуса. Том 2 / Ред. кол. Хаджинов І.В. (голова) та ін. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. Вип. 13. Т. 2. С. 327 – 331.</p>	

Викладач: доцент кафедри
туризмознавства і краєзнавства

Ковальська Л.В.