

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Декан факультету управління,
 адміністрування та туризму
 Свєній РУДНІЧЕНКО
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ
 01 09 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Діловодство в туризмі

Назва дисципліни

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування
Спеціальність – 242 Туризм та рекреація
Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський)
Освітньо-професійна програма – Туризм
Обсяг дисципліни – 5 кредитів ЄКТС, **Шифр дисципліни** – ОПП8
Мова навчання – українська
Статус дисципліни: звичайна (професійної підготовки)
Факультет – Управління, адміністрування та туризму
Кафедра – Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Курс	Семестр	Загальний обсяг		Кількість годин							Форма семестрового контролю		
			Кредити ЄКТС	Години	Аудиторні заняття					Самостійна робота, у т.ч. ІРС	Курсовий проєкт*	Курсова робота	Залік	Іспит
					Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семинарські заняття					
Д	2	4	5	150	50	16	-	34	-	100	-	-	+	-

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Туризм» за спеціальністю 242 Туризм та рекреація

Робоча програма складена


 Підпис(и) автора(ів)

 Підпис(и) автора(ів)

канд. екон. наук, доц. Лілія ГРИЗОВСЬКА
 Науковий ступінь, учене звання, Ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора(ів)
 старший викладач Оксана ГРИНДІЙ
 Науковий ступінь, учене звання, Ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора(ів)

Схвалена на засіданні кафедри

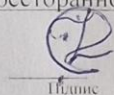
Туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від

01.09.2025

№ 1.

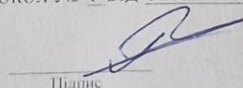
Зав. кафедри


 Підпис

Ігор ЖУРБА
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Робоча програма розглянута та схвалена вченою радою факультету управління, адміністрування та туризму, протокол № 1 від 01.09.2025.




Голова вченої ради факультету


 Підпис

Свєній РУДНІЧЕНКО
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025

2 ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, докт. екон. наук, професор	Факультет управління, адміністрування та туризму		Ігор ЖУРБА
Гарант освітньо-професійної програми, канд. екон. наук, доц.	Факультет управління, адміністрування та туризму		Юдмила ГРИГОР'ЄВА
Декан	Факультет управління, адміністрування та туризму		Євгеній РУДНІЧЕНКО

3 Пояснювальна записка

Дисципліна «Діловодство в туризмі» є спеціальною дисципліною професійної підготовки, яка займає провідне місце у підготовці здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм» в межах спеціальності 242 «Туризм та рекреація».

Пререквізити – ОЗП.06 Туристично-рекреаційна географія країн світу, ОЗП.07 Комунікативний менеджмент, ОПП.02 Туристичне країнознавство, ОПП.01 Основи туризмознавства.

Постреквізити – ОПП.11 Технологія розробки турів, ОПП.12 Організація туристичної діяльності в Україні, ОПП.13 Маркетинг туризму і реклама, ОПП.14 Туроперейтинг, ОПП.15 Інноваційні технології в туризмі та рекреації.

Відповідно до освітньої програми дисципліна має забезпечити:

- **компетентності:** ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу. ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК 07. Здатність працювати в міжнародному контексті. ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії. ЗК13. Здатність планувати та управляти часом. ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно. ФК 01. Знання та розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності. ФК 02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ФК 06. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного). ФК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту. ФК 08. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем. ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку. ФК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

- **програмні результати навчання:** ПРН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. ПРН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. ПРН7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт. ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Метою дисципліни є формування теоретичних знань і практичних навичок про організацію діловодства та документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Предмет дисципліни є отримання необхідних знань для роботи з туристичною документацією відповідно до вимог чинних державних стандартів у туристичній галузі.

Завдання дисципліни формування компетентностей на основі засвоєння теоретичних положень та отримання необхідних практичних навичок, ознайомлення здобувачів з сутністю 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.

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, має: *знати:* сутність діловодства та його роль у системі управління туристичним підприємством;

класифікацію документів у туристичній діяльності; основні види управлінських документів; *забезпечувати* повний документаційний супровід діяльності туристичного підприємства; *класифікувати* документи відповідно до функцій підприємства; *аналізувати* вплив документування на організацію туристичного процесу; *застосовувати* туристичне законодавство на практиці; *складати* накази, розпорядження, службові записки; *оформлювати* договори та інші спеціалізовані документи; *організовувати* рух документів на підприємстві; *здійснювати* контроль виконання управлінських рішень; *використовувати* сучасні ІКТ у роботі; *приймати* обґрунтовані управлінські рішення.

4 Структура залікових кредитів дисципліни

№	Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:		
		Денна форма		
		лекції	практичні	СРС
4 семестр				
1	Документаційне забезпечення управління туристичним підприємством	2	4	11
2	Нормативно-правове регулювання туристичної документації	2	4	13
3	Довідково-інформаційні та організаційно-розпорядчі документи в туристичній діяльності - види, оформлення, технологія підготовки.	2	4	13
4	Організація документообігу та контроль виконання документів	2	4	13
5	Договірна документація та реалізація туристичного продукту	2	4	13
6	Документи організації туристичних подорожей та міжнародні формальності	2	4	13
7	Ділове листування та професійна комунікація в туризмі	2	4	13
8	Електронний документообіг та інформаційна безпека в туристичному бізнесі	2	4;2	13
Разом:		16	34	100

5 Програма навчальної дисципліни

5.1 Зміст лекційного курсу

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Четвертий семестр</i>	
1	Тема 1. Документаційне забезпечення управління туристичним підприємством Поняття діловодства та документаційного забезпечення. Документ як управлінський інструмент. Класифікація документів у туристичній діяльності. Роль документації в організації туристичного процесу. Документування як основа прийняття управлінських рішень. Література [1,с.15-23; 2,с.5-8; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
2	Тема 2. Нормативно-правове регулювання туристичної документації Закон України «Про туризм». Типові правила надання туристичних послуг. Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація послуг.	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Четвертий семестр</i>	
	Юридична відповідальність туроператора. Міжнародні стандарти обслуговування туристів Література [1,с.40-55; 2,с.8-10; 3,с.55-129; 4,с.22-31; 5,с.56-67].	
3	Тема 3. Управлінські та організаційно-розпорядчі документи Загальна характеристика довідково-інформаційних документів. Організаційні документи (статут, положення). Розпорядчі документи (наказ, розпорядження). Реквізити документа. Формуляр-зразок. Внутрішнє та зовнішнє погодження. Вимоги до оформлення Література [1,с.45-56; 2,с.55-70; 3,с.55-129; 4,с.22-31; 5,с.56-67].	2
4	Тема 4. Організація документообігу та контроль виконання документів Сутність документообігу. Схеми руху документів. Етапи документообігу. Приймання, розгляд і реєстрація документів. Реєстрація вхідних і вихідних документів. Номенклатура справ. Контроль виконання. Засади систематизації та зберігання документів. Особливості обробки вхідних документів. Документообіг внутрішніх та вихідних документів. Поняття про номенклатуру справ. Формування та оперативне зберігання справ. Підготовка справ до подальшого зберігання та передача до архіву. Архівне зберігання. Організація контролю за виконанням документів. Література [1,с.215-249; 2,с.10-15; 3,с.273-314; 4,с.78-85; 5,с.134-146; 6,с.79-87; 7,с.105-114].	2
5	Тема 5. Договірна документація та реалізація туристичного продукту Договір на туристичне обслуговування. Туристична путівка. Додатки до договору. Умови реалізації турпродукту. Претензійна документація. Захист прав туристів. Доручення. Відмови від акцепту. Розписка. Заява-зобов'язання. Накладна. Оформлення відкриття рахунку в банку. Трудові договори. Господарсько-договірні документи. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74; 9,с.112-123].	2
6	Тема 6. Документи організації туристичних подорожей та міжнародні формальності Паспортні та візові документи. Страхування туристів. Митні формальності. Документи міжнародного зразка. Особливості роботи в міжнародному середовищі Література [1,с.117-119; 2,с.299-313; 3,с.349-372; 5,с.118-123; 7,с.78-86].	2
7	Тема 7. Ділове листування та професійна комунікація в туризмі Класифікація службових листів. Листування з туристами. Листування з партнерами. Претензійні та гарантійні листи. Реквізити листа та їх оформлення. Оформлення листа. Етикет ділового спілкування. Міжнародна кореспонденція. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації на оформлення листування. Реквізити міжнародного листа. Література [1,с.182-190; 2,с.29-36; 5,с.56-67; 6,с.132-145; 7,с.76-88].	2
8	Тема 8. Електронний документообіг та інформаційна безпека в туристичному бізнесі Електронний документ та електронний підпис. Системи електронного документообігу. CRM-системи. Використання ІКТ у роботі туристичного підприємства. Захист персональних даних туристів.	2

Номер лекції	Теми лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Четвертий семестр</i>	
	Інформаційна безпека Література [1,с.99-107; 2,с.100-117; 3,с.273-314; 4,с.78-85; 5,с.134-146; 6,с.79-87; 9,с.105-114].	
	Разом:	16

5.2 Зміст практичних занять

Таблиця - Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Документаційне забезпечення управління туристичним підприємством Література [1,с.15-23; 2,с.5-8; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
2	Історія становлення та розвитку діловодства. Література [1,с.15-23; 2,с.5-8; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
3	Нормативно-правове регулювання туристичної документації Література [1,с.45-56; 2,с.55-70; 3,с.55-129; 4,с.22-31; 5,с.56-67].	2
4	Загальні правила складання та написання документів. Література [3,с.45-57; 4,с.78-89; 6,с.34-45; 8,с.67-80; 9,с.56-63].	2
5	Управлінські та довідково-інформаційні документи в туристичній діяльності. Література [1,с.62-80; 2,с.18-23; 3,с.34-45; 5,с.67-80; 7,с.56-63].	2
6	Організаційно-розпорядчі документи, види, оформлення, технологія підготовки. Література [1,с.215-249; 2,с.10-15; 3,с.273-314; 4,с.78-85; 5,с.134-146; 6,с.79-87; 7,с.105-114].	2
7	Організація документообігу та контроль виконання документів Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 8,с.143-156; 9,с.112-124].	2
8	Документи по особовому складу. Література [1,с.215-249; 2,с.10-15; 3,с.273-314; 4,с.78-85; 5,с.134-146; 6,с.79-87; 7,с.105-114].	2
9	Договірна документація та реалізація туристичного продукту Література [1,с.263-279; 3,с.336; 7,с.112-121; 9,с.121-129].	2
10	Господарсько-договірна та господарсько-претензійна документація у туристичній діяльності. Література [1,с.92-106; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74; 7,с.89-97].	2
11	Документи організації туристичних подорожей Література [1,с. 144-165; 2,с.23-29; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 5,с. 89-99; 6,с.143-156; 7,с.112-124].	2
12	Міжнародні формальності Література [3,с.359-373; 4, с.318-334; 5,с.100-109; 7,с.111-	2

	119].	
13	Ділове листування в туристичному бізнесі. Література [2,с.312-326; 3,с.337-398; 5,с.99-104; 7,с.107-112].	2
14	Міжнародна кореспонденція Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації на оформлення листування. Реквізити міжнародного листа. Література [1,с.335-356; 3,с.347-350; 6,с.145-151; 7,с.123-132].	2
15	Електронний документообіг Література [3,с.96-103; 4,с.67-75; 5,с.132-138; 6,с.106-114].	2
16, 17	Інформаційна безпека в електронному документообігу. Література [1,с.117-119; 2,с.299-313; 3,с.349-372; 5,с.118-123; 7,с.78-86].	2;2
Разом:		34

5.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Таблиця - Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу Т1; підготовка до практичного заняття.	5
2	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів.	6
3	Опрацювання теоретичного матеріалу Т2; підготовка до практичного заняття.	6
4	Підготовка до практичного заняття, оформлення його результатів.	6
5	Опрацювання теоретичного матеріалу Т3; підготовка до практичного заняття.	6
6	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 1-3, розгляд і аналіз ситуаційних завдань.	6
7	Опрацювання теоретичного матеріалу Т4, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття.	5
8	Підготовка до практичного заняття.	6
9	Опрацювання теоретичного матеріалу Т5; підготовка до практичного заняття. Ознайомлення із вимогами ІДЗ.	6
10	Підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
11	Опрацювання теоретичного матеріалу Т6; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
12	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 4-6, розгляд і аналіз ситуаційних завдань. Виконання ІДЗ.	6
13	Опрацювання теоретичного матеріалу Т7; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
14	Підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних	6

	завдань. Виконання ІДЗ.	
15	Опрацювання теоретичного матеріалу Т8; підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
16	Підготовка до практичного заняття. Задача ІДЗ.	6
17	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю з тем 7-8, розгляд і аналіз ситуаційних завдань.	6
Разом за семестр:		100

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання індивідуального домашнього завдання (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни.

6 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (бесіда, демонстрування, спостереження, з використанням кейсів, розв'язування задач, презентацій), самостійна робота (індивідуальне домашнє завдання, опрацювання теоретичного матеріалу).

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування, спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу конкретних ситуацій (case-study) з використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

7 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу.

При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (розв'язування задач, участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, оцінювання результатів роботи на практичних заняттях, оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання, який проводиться з усього матеріалу дисципліни. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю, поки не виконає обсяг роботи, передбачений Робочою програмою. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу) з усіх видів поточного контролю, вважається таким, який

має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

8 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, розв'язувати задачі, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат або тези доповіді на конференцію за однією з тем навчальної дисципліни при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (<https://prometheus.org.ua/courses-catalog/> та ін.), які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

9 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Залежно від важливості окремих видів навчальної роботи, і їх ролі у формуванні компетентностей і результатів навчання, визначених освітньою програмою, розробники Робочої програми присвоюють кожному виду навчальної роботи (структурній одиниці) з дисципліни певну кількість балів. При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти з будь-якого виду навчальної роботи (структурної одиниці) рекомендується використовувати наведені нижче узагальнені критерії:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними приладами та інструментами, прикладними програмами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>похибки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Таблиця - Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів денної форми здобуття освіти у 4 семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи			Самостійна робота	Семестровий контроль
Четвертий семестр												
Практичні заняття (мінімум – 8 контрольних точок)								Тестовий контроль			ІДЗ	Залік
1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-17	Т 1-3	Т 4-6	Т 7-8	ІДЗ	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)												
5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-7	5-8	5-8	5-8	5-12	За рейтингом
40-56								15-24			5-20	60-100**

Примітка: *ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з трьох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 25 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 8.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 5 до 8 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–14	15-16	17-19	20–22	23–25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-70	71-80	81-89	90-100
Кількість балів	-	5	6	7	8

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		
D	66-72		Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для

E	60-65		подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
FX	40-59	Незараховано	<i>Незадовільно/Fail</i> – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		<i>Незадовільно/Fail</i> – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній вище таблиці.

10 Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Проаналізуйте нормативно-методичну базу, що регламентує організацію діловодства в Україні на сучасному етапі.
2. Проаналізуйте поняття управлінської інформації, її ознаки.
3. Дайте визначення документу, як матеріальному об'єкту з управлінською інформацією.
4. Проаналізуйте класифікацію документів за різними класифікаційними ознаками: за призначенням, за назвами, за структурою, за походженням і т.д.
5. Охарактеризуйте мовний стиль ділового документа.
6. Встановіть вимоги до тексту службових документів.
7. Рубрикація та нумерація матеріалу.
8. Охарактеризуйте провила оформлення додаткових відомостей в документах.
9. Охарактеризуйте провила оформлення бібліографічних описів.
10. Охарактеризуйте провила оформлення змісту.
11. Проаналізуйте поняття документообігу як руху потоків управлінської документації.
12. Охарактеризуйте порядок приймання вхідних документів.
13. Охарактеризуйте суть попереднього розгляду документів.
14. Охарактеризуйте порядок реєстрації документів.
15. Встановіть особливості комп'ютеризованої реєстрації документів.
16. Проаналізуйте документування управлінської діяльності як сукупність процесів фіксації управлінських дій.
17. Встановіть склад реквізитів документів.
18. Проаналізуйте вимоги до змісту та розташування реквізитів документів.
19. Встановіть особливості підготовки та оформлення документів до засідань колегіальних органів.
20. Встановіть особливості підготовки документів до відрядження.
21. Проаналізуйте завдання та порядок контролю за виконанням документів.
22. Проаналізуйте терміни виконання документів.
23. Охарактеризуйте порядок здійснення контролю за виконанням документів.
24. Охарактеризуйте номенклатуру справ як схема розподілу і групування виконаних документів.
25. Охарактеризуйте поняття «конфіденційної інформації», «комерційної таємниці».
26. Встановіть та проаналізуйте види конфіденційної інформації.
27. Охарактеризуйте порядок захисту конфіденційної інформації.

28. Проаналізуйте особливості оформлення та реєстрації документів, що містять конфіденційну інформацію.
29. Охарактеризуйте основні засади впровадження комп'ютеризації.
30. Встановіть особливості впровадження електронного діловодства в Україні. Розкрийте суть поняття електронний документ.
31. Охарактеризуйте особливості організації електронного документообігу.
32. Встановіть порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг.
33. Проаналізуйте вимоги до переліку документів для отримання ліцензії.
34. Встановіть особливості оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг.
35. Проаналізуйте поняття організаційно-розпорядчої документації.
36. Встановіть призначення організаційних документів. Види організаційних документів, вимоги до їх оформлення.
37. Встановіть призначення розпорядчих документів. Види розпорядчих документів, вимоги до їх оформлення.
38. Встановіть особливості службового листування. Класифікація службових листів.
39. Проаналізуйте реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа.
40. Охарактеризуйте правила оформлення та ведення особових справ.
41. Охарактеризуйте комплекс документів з особового складу. Трудовий договір, контракт, угода.
42. Проаналізуйте особливості складання заяви, подання автобіографії, резюме, характеристики, особового листка з обліку кадрів.
43. Проаналізуйте вимоги до оформлення особової справи.
44. Встановіть вимоги до оформлення трудових книжок.
45. Охарактеризуйте особливості складання та оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.
46. Проаналізуйте види туристичних документів, що обслуговують процес організації туру.
47. Проаналізуйте інформаційні документи в туризмі.
48. Проаналізуйте облікові документи в туризмі.
49. Проаналізуйте документація звітності в туризмі.
50. Охарактеризуйте ваучер, як головний туристичний документ. Інструкція про порядок оформлення ваучера.
51. Охарактеризуйте туристичну путівку як документ первинного обліку тур фірми.
52. Проаналізуйте туристські формальності та тенденції до їх спрощення: основи паспортних, візових формальностей, формальності митно-тарифного регулювання, медичні формальності під час перетину кордону.
53. Встановіть особливості укладання угоди між туристом та тур фірмою. Умови реалізації туристичного продукту та їх відображення в угоді про надання туристичних послуг.
54. Проаналізуйте особливості оформлення туристичної путівки.
55. Проаналізуйте особливості організація нарад, обговорень в сфері туризму.
56. Охарактеризуйте організацію та проведення переговорів та їх документацій не забезпечення.
57. Встановіть особливості організації прес-конференцій та презентацій туристичної фірми.

Освітній процес з дисципліни «Діловодство в туризмі» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Діловодство в туризмі» <https://msn.khmn.edu.ua/course/view.php?id=7124>
2. Методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм та рекреація» URL: <https://msn.khmn.edu.ua/course/view.php?id=7124>
3. Роздатковий матеріал: ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів»

12 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проектор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальнонавчаних програм і операційних систем.

13 Рекомендована література:

Основна

1. Управлінське діловодство : навч. посіб. для студентів закладів вищої освіти III-IV рівнів акредитації / Ірина Шкіцька. – вид.2-ге, онов.та доп. – Тернопіль : ТНЕУ, 2020. – 382 с.
2. Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів / Бабій І. В. . – Львів : СПОЛОМ, 2020. – 76 с.
3. Белікова М. В. Діловодство в туризмі: аналіз документального процесу взаємодій туристичного агентства з туроператорами та клієнтами / М. В. Белікова, О. М. Корнієнко, Т. О. Зінченко // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. - 2020. - Вип. 2. - С. 147-154. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/cxeebu_2020_2_23
4. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmn.edu.ua/course/view.php?id=7124>

Додаткова

5. Методичні рекомендації до опорного конспекту лекцій з дисципліни «Діловодство в туризмі » для студентів спеціальності 242 «Туризм» усіх форм навчання / Укл.: М.В.Белікова. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2019. – 50 с.
6. Діловодство (загальне, спеціальне): навч.-метод. посіб. / І. В. Довжук. – Переяслав (Київ. обл.): Домбровська Я. М., 2020. – 353 с.
7. Сучасне діловодство в Україні. Практичні поради. Практичний посібник Микола Кузьменко. Центр навчальної літератури, 2020. – 260 с.
8. Скібіцька Л.І. Діловодство. Навчальний посібник. Видавництво: Кондор ISBN: 978-966-351-299-0. -2025. С. 220

14 Інформаційні ресурси

9. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. – URL: <https://www.unwto.org/>
10. Електронна бібліотека університету». – URL: <http://library.khmn.edu.ua/>
11. Репозитарій ХНУ. – URL: <https://elar.khmn.edu.ua/home>
12. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» № 1282 від 18 листоп. 2003 р. – IV. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text>
13. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». – URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf

14. ДСТУ 4163: Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0144774-20#Text>

15. ДСТУ 9031:2020 Правила публікування інформації архівних документів – URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=90349

16. Державний комітет статистики України. – URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>

17. Модульне середовище для навчання MOODLE. – URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=7124>

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ

Тип дисципліни	Звичайна
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	Четвертий
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	5,0
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Очна (денна)

Результати навчання. Здобувач, який успішно завершив вивчення дисципліни, має: знати: сутність діловодства та його роль у системі управління туристичним підприємством; класифікацію документів у туристичній діяльності; основні види управлінських документів; забезпечувати повний документальний супровід діяльності туристичного підприємства; класифікувати документи відповідно до функцій підприємства; аналізувати вплив документування на організацію туристичного процесу; застосовувати туристичне законодавство на практиці; складати накази, розпорядження, службові записки; оформлювати договори та інші спеціалізовані документи; організувати рух документів на підприємстві; здійснювати контроль виконання управлінських рішень; використовувати сучасні ІКТ у роботі; приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Зміст навчальної дисципліни. Документаційне забезпечення управління туристичним підприємством. Нормативно-правове регулювання туристичної документації. Довідково-інформаційні та організаційно-розпорядчі документи в туристичній діяльності - види, оформлення, технологія підготовки. Організація документообігу та контроль виконання документів. Договірна документація та реалізація туристичного продукту. Документи організації туристичних подорожей та міжнародні формальності. Ділове листування та професійна комунікація в туризмі. Електронний документообіг та інформаційна безпека в туристичному бізнесі

Пререквізити* – ОЗП.06 Туристично-рекреаційна географія країн світу, ОЗП.07 Комунікативний менеджмент, ОПП.02 Туристичне країнознавство, ОПП.01 Основи туризмознавства.

Постреквізити* – ОПП.11 Технологія розробки турів, ОПП.12 Організація туристичної діяльності в Україні, ОПП.13 Маркетинг туризму і реклама, ОПП.14 Туроперейтинг, ОПП.15 Інноваційні технології в туризмі та рекреації.

Запланована навчальна діяльність.** Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для *першого* (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням методів візуалізації, проблемного й інтерактивного навчання, методів стимулювання і мотивації, інформаційно-комунікаційних технологій); практичні заняття (з використанням тренінгових вправ, кейсів, дискусій, ділових ігор), самостійна робота (опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до виконання практичних робіт і проходження тестування, виконання індивідуального завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: оцінювання практичних робіт; виконання індивідуального завдання; тестування.

Вид семестрового контролю: залік – 4 семестр.

Навчальні ресурси:

1. Управлінське діловодство : навч. посіб. для студентів закладів вищої освіти III-IV рівнів акредитації / Ірина Шкіцька. – вид.2-ге, онов.та доп. – Тернопіль : ТНЕУ, 2020. – 382 с.

2. Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів / Бабій І. В. . – Львів : СПОЛОМ, 2020. – 76 с.

3. Белікова М. В. Діловодство в туризмі: аналіз документального процесу взаємодій туристичного агентства з туроператорами та клієнтами / М. В. Белікова, О. М. Корнієнко, Т. О. Зінченко // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. - 2020. - Вип. 2. - С. 147-154. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/cxeebu_2020_2_23

4. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=7124>

5. Модульне середовище для навчання. Режим доступу : <https://msn.khmnmu.edu.ua/>.

6. Електронна бібліотека університету. Режим доступу : <http://library.khmnmu.edu.ua/>.

Викладач: канд. екон. наук, доц. Лілія ГРИЗОВСЬКА, ст.викл.Оксана Гриндій