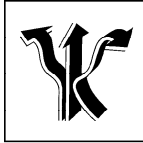


МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП



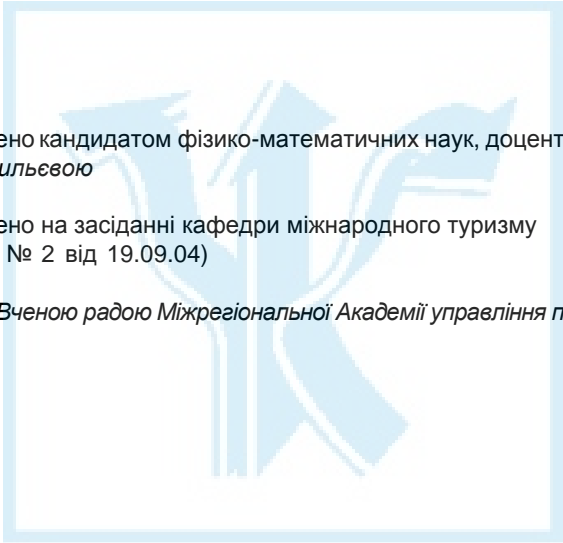
**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни**

“ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ”

(для бакалаврів спеціальності “Туризм”)

МАУП

Київ 2005



Підготовлено кандидатом фізико-математичних наук, доцентом
О. О. Васильєвою

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму
(протокол № 2 від 19.09.04)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Васильєва О. О. Навчальна програма дисципліни “Діловодство в туризмі” (для бакалаврів спеціальності “Туризм”). — К.: МАУП, 2005. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Діловодство в туризмі”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

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 “Діловодство в туризмі” 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 “Діловодство в туризмі” викладається для студентів спеціальностей “Туризм”, “Фізичне виховання” за спеціалізацію “Менеджмент туристичної діяльності”.

Основними організаційними формами вивчення дисципліни є лекції, семінарські та практичні заняття, виконання контрольних робіт (для студентів заочної форми навчання), контрольний залік.

Тематика практичних занять спрямована на використання здобутих знань і містить такі завдання:

- загальні закономірності підготовки положень, статутів, інструкцій, правил, постанов, розпоряджень, наказів, протоколів, службових листів, актів, контрактів, угод, довідок, доручень;
- розробка посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів;
- укладання угоди між туристом та турфірмою;
- оформлення наказів з особового складу, заповнення трудової книжки, оформлення облікових документів по кадрах;
- прийняття та відправлення документів, реєстрація документів;
- правила оформлення номенклатури справ, зберігання документів, описи справ, акти передачі до архіву;
- оформлення заяв, пропозицій, скарг.

За підсумками вивчення курсу студенти повинні *знати*:

- 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;

уміти:

- 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.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни

“ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ”

МАУП

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ”

Розділ 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 у 1926–1931 рр. Раціоналізація діловодства. Тенденції розвитку діловодства в 60–90-ті роки. Стандартизація та уніфікація документів.

Література [6–8; 10; 12; 13; 16; 17]

Тема 2. Правила складання та оформлення документів. Правова та нормативна база діловодства в туризмі

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. Механізація і автоматизація діловодства як обов'язкова умова раціоналізації документаційного забезпечення.

Література [1–3; 8; 12–17; 19; 21; 22]

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.

Література [12; 15–17; 22]

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.

Література [6; 12; 15–17; 20–22]

Розділ II. 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.

Література [1–3; 5; 8; 9; 15; 19]

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, рекламаційний 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.

Література [4; 11; 12; 14; 16–18; 22]

Тема 7. Документування рекламної діяльності

Правила складання повідомлень, оголошень та прес-релізів. Основи теорії, практики та методів рекламної діяльності в Україні. Рекламні комунікації. Структура текстового матеріалу рекламних звернень, аргументація, рекламні гасла.

Література [1; 2; 5; 9; 18; 21; 22]

Розділ III. Оформлення документів з особового складу сфери туризму

Тема 8. 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.

Література [12; 16–18]

Тема 9. 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.

Література [12; 16–18; 20]

Розділ IV. Оформлення туристських формальностей

Тема 10. 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).

Література [1–3; 5; 8; 9; 15; 21; 22]

Тема 11. Туристські формальності та їх спрощення

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

Література [1–3]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Відповідно до навчального плану студенти мають виконати контрольну роботу. Студент вибирає три завдання контрольної роботи відповідно до останньої цифри номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки “2” (варіант 2), то студент вибирає питання: “2”, “12”, “22”. На тильній сторінці вказується номер варіанта контрольної роботи.

Питання, що потребують висвітлення, необхідно розкривати стисло, подаючи суть питання. Питання практичного характеру необхідно виконувати, чітко дотримуючись правил складання відповідного документа. Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 10 сторінок формату А4. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки (“зараховано”) студента допускають до заліку. Якщо студент не розкрив основний зміст питань або припустився грубих помилок, контрольну роботу не зараховують і повертають йому із зазначенням помилок та зауваженнями для доопрацювання.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Значення дисципліни “Діловодство в туризмі”. Визначення основних термінів діловодства.
2. Класифікація документів.
3. Охарактеризувати історію розвитку діловодства.
4. Поняття “реквізит документа”, “формуляр документа”, “формуляр-зразок”. Бланк документа. Види бланків.
5. Структура та форми викладу тексту в офіційних документах.
6. Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів.
7. Охарактеризувати організаційні документи: положення, статuti, інструкції, правила.
8. Охарактеризувати розпорядчі документи: постанови, накази, розпорядження, рішення.
9. Види службових листів, основні правила їх складання. Особливості міжнародного листування.
10. Охарактеризувати комплекс документів з особового складу.
11. Порядок документування прийняття на роботу, переміщення та звільнення працівників.
12. Складання трудового договору, контракту, трудової угоди.
13. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
14. Складання автобіографії, резюме, характеристики.
15. Вимоги до оформлення трудових книжок.

16. Порядок заповнення та ведення карток, книг і журналів обліку особового складу.
17. Сутність та структура туристських формальностей.
18. Скласти лист-повідомлення та гарантійний лист.
19. Скласти лист-запит та лист-відповідь на запит.
20. Скласти лист-підтвердження та супровідний лист.
21. Скласти лист-прохання та лист-відповідь на прохання.
22. Скласти лист-нагадування та рекламаційний лист.
23. Скласти рекомендаційний лист.
24. Скласти лист-подяку та лист-вибачення.
25. Скласти лист-вітання та лист-запрошення.
26. Скласти посадову інструкцію на одного з представників керівного складу туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.
27. Скласти посадову інструкцію на одного з технічних працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.
28. Скласти угоду між туристом та туристичною фірмою.
29. Скласти резюме.
30. Скласти заяви про прийом на роботу, переведення на іншу посаду та звільнення.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

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. Процедура митного декларування. Правила оформлення документів на вивезення культурних цінностей.

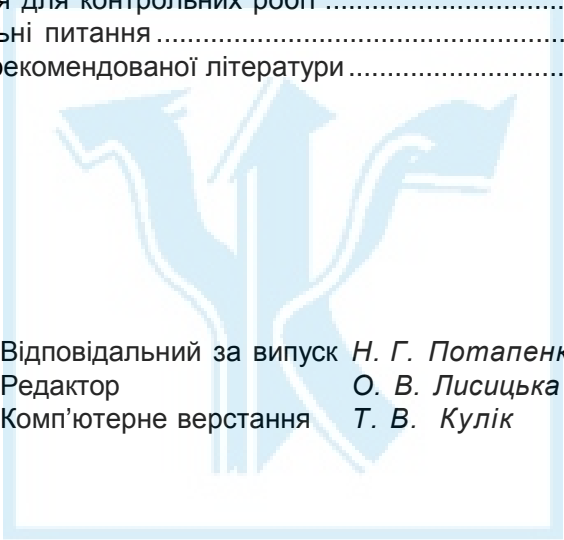
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Бгатов А. П.* Туристские формальности: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубрева. — М.: Издат. центр "Академия", 2004.
2. *Беликов И. Л.* Организация туризма: конспект лекций. — Донецк: ДИТБ, 2000.
3. *Всеобщая декларация прав человека.* — М.: Плакат, 1989.
4. *Деловая переписка по-английски.* — М.: Культура, 1993.
5. *Дехтярь Г. М.* Лицензирование и сертификация в туризме: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2003.
6. *Діловодство й архівна справа.* Терміни та визначення: ДСТУ 2732-94. — [Чинний від 01.07.95]. — К.: Держстандарт України, 1994.
7. *Ерошкин Н. П.* История государственных учреждений до-революционной России. — М., 1983.
8. *Закон України "Про туризм" / Відомості Верховної Ради України.* — 1995. — № 31 (1 серпня). — К.: 1995.

9. *Ильина Е. Н.* Туроперейтинг: организация деятельности. — М., 2002.
10. *История делопроизводства в СССР: Учеб. пособие / Под ред. Я. З. Лившица, В. А. Цикулина.* — М., 1977.
11. *Кирсанова М. В., Анодина Н. Н., Аксенов Ю. М.* Деловая переписка: Учеб. пособие. — Новосибирск: ИНФРА-М., 2001.
12. *Козоріз В. П., Лалицька Н. І.* Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2002.
13. *Кокорев В. И.* Унификация документов управления. — М., 1979.
14. *Колтунова М. Б.* Деловое письмо: что нужно знать составителю. — М.: Дело, 1999.
15. *Маринин М. М.* Туристские формальности и безопасность в туризме. — М., 2002.
16. *Палеха Ю. І.* Документаційне забезпечення управління: Підручник. — К.: МАУП, 1997.
17. *Потелло Н. Я., Скиртач Г. Є.* Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2003.
18. *Романов М. В.* Справочник по этикету для бизнесменов, туристов и отправляющихся в гости за рубеж. — К., 1992.
19. *Сергеев В.* Договор об оказании международных туристических услуг // Туризм, практика, проблемы перспективы. — 1998. — № 3. — С. 34–37; 1998. — № 4. — С. 30–33.
20. *Труханович Л. В., Щур Д. Л.* Кадры туристических агентств, туроператоров, экскурсионных бюро: Сборник должностных и производственных инструкций. — М.: Финпресс, 2003.
21. *Туризм в Україні: Збірник документів та матеріалів.* — Донецьк, 1996.
22. *Туризм в Україні: Документи, коментарі, інформація.* — К.: Держкомтуризм України, 1997.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Діловодство в туризмі”	5
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Діловодство в туризмі”	6
Вказівки до виконання контрольної роботи	10
Завдання для контрольних робіт	11
Контрольні питання	12
Список рекомендованої літератури	14



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*
Редактор *О. В. Лисицька*
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

МАУП
Зам. № ВКЦ-2194

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП