

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

**навчальної дисципліни «Діловодство на підприємствах туризму,
готельного і ресторанного господарства»**

I. Опис навчальної дисципліни
Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість годин/кредитів 180/6	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: Магістр	Вибіркова
		Рік навчання – 2
		Семестр – 3
		Лекції – 28 год.
ІНДЗ: немає	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа Освітній рівень: Магістр	Практичні – 28 год.
		Самостійна робота – 112 год.
		Консультації – 12 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

Заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість годин/кредитів 180/6	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: Магістр	Вибіркова
		Рік навчання – 2
		Семестр – 3
		Лекції – 10 год.
ІНДЗ: немає		Практичні – 14 год.
		Самостійна робота – 134 год.
		Консультації – 12 год.
Форма контролю: залік		
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Безсмертнюк Тарас Петрович, кандидат географічних наук, старший викладач

Контактна інформація викладача:

Номер мобільного зв'язку: 0667009523

Електронна адреса: bezsmertniuk.taras@eenu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С СНУ імені Лесі Українки

Дні занять (посилання: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>)

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Викладання навчальної дисципліни «Діловодство на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства» забезпечує вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у туристичній діяльності, готельно-ресторанній сфері. 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 на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства» є сферою знань, необхідною в майбутній професійній діяльності студентів спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».

2. Пререквізити.

Дисципліна «Діловодство на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства» базується на знаннях, уміннях та навичках, отриманих студентами на попередніх курсах. Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Діловодство на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства» значно підвищиться, якщо студент попередньо опанував матеріал таких навчальних курсів як «Аналіз діяльності підприємств туризму», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства», «Правове регулювання туристичної діяльності».

3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

Мета викладання навчальної дисципліни «Діловодство на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства»:

– вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства;

– 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 документального забезпечення діяльності туристичних закладів;

– поглиблення та засвоєння студентами-фахівцями із туризму, готельно-ресторанної справи особливостей морально-етичних норм поведінки в сфері туристичного бізнесу.

Завдання навчальної дисципліни:

– ознайомити студентів з історією становлення та розвитку діловодства;

– ознайомити студентів з нормативно-методичною базою, що регламентує діловодство в готельно-ресторанному бізнесі та туризмі на сучасному етапі;

– охарактеризувати комплекс документів, що використовуються на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства, правилами їх складання;

– ознайомити з технологіями, пов'язаними з організацією документообігу, порядком підготовки і передачі справ на архівне зберігання.

4. Результати навчання (компетентності).

Спеціальність 242 «Туризм»

Загальні компетентності:

ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному; професійному середовищі;

ЗК 5. Уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації;

ЗК 10. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Фахові компетентності:

ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління;

ФК 11. Здатність до управління інформацією;

ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку.

Результати навчання:

РН 3. Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму;

РН 5. Здатність оцінювати кон'юнктуру туристичного ринку, інтерпретувати результати дослідження та прогнозувати напрями розвитку суб'єкта підприємницької діяльності в сфері рекреації і туризму;

РН 6. Здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації;

РН 11. Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності.

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Загальні компетентності:

ЗК 10. Здатність забезпечувати необхідний рівень охорони праці при вирішенні професійних завдань, приймати ефективні рішення у сфері цивільного захисту з урахуванням особливостей професійної діяльності та ефективно діяти та організувати і координувати роботи в надзвичайних (екстремальних) ситуаціях.

Фахові компетентності:

ФК 5. Здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління;

ФК 8. Вміння документально оформлювати управлінські рішення, визначати правомірність рішень;

ФК 10. Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанных мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

ФК 17. Здатність до здійснення науково-дослідної роботи у сфері гостинності.

Результати навчання:

РН 1. Знання передових концепцій, методів науково-дослідної та професійної діяльності в сфері гостинності;

РН 4. Знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування ринку готельних та ресторанных послуг;

РН 6. Здатність здійснювати управління підприємством індустрії гостинності;

РН 14. Вільно володіти державною мовою і використовувати її в професійній діяльності;

РН 18. Відповідати вимогам спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

5. Структура навчальної дисципліни.

Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи загального діловодства						
Тема 1. Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства	13	2	2	8	1	3
Тема 2. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття, класифікація	13	2	2	8	1	3
Тема 3. Складові елементи документа. Поняття юридичної чинності документа	13	2	2	8	1	3
Тема 4. Текст документа як найважливіший реквізит документа	13	2	2	8	1	3
Тема 5. Нормативно-правова база діловодства	13	2	2	8	1	3
Разом за змістовим модулем 1	65	10	10	40	5	15
Модульна контрольна робота № 1						20
Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності підприємств туризму, готельного і ресторанного господарства						
Тема 6. Документи щодо особового складу або кадрово-контрактних питань	13	2	2	8	1	3
Тема 7. Довідково-інформаційні документи	13	2	2	8	1	3
Тема 8. Розпорядчо-управлінські документи	13	2	2	8	1	3
Тема 9. Обліково-фінансові документи	13	2	2	8	1	3
Тема 10. Вхідна та вихідна документація підприємств туризму, готельного і ресторанного господарства	12	2	2	8	-	3
Тема 11. Документальне оформлення договірних відносин	12	2	2	8	-	3
Разом за змістовим модулем 2	76	12	12	48	4	18
Модульна контрольна робота № 2						20
Змістовий модуль 3. Діловий етикет на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства						
Тема 12. Поняття про професійну етику. Етика й техніка ділового спілкування	13	2	2	8	1	3
Тема 13. Ділове листування в готельно-ресторанному бізнесі й туризмі	13	2	2	8	1	2
Тема 14. Вербальні основи ділового етикету в готельно-ресторанному	13	2	2	8	1	2

бізнесі й туризмі						
Разом за змістовим модулем 3	39	6	6	24	3	7
Модульна контрольна робота № 3						20
Усього годин / Балів	180	28	28	112	12	100

Структура навчальної дисципліни для заочної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи загального діловодства						
Тема 1. Поняття про діловодство. Діловодство як наука та складова управлінської діяльності. Історія становлення та розвитку діловодства	13	2	-	10	1	3
Тема 2. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття, класифікація	11	-	-	10	1	3
Тема 3. Складові елементи документа. Поняття юридичної чинності документа	13	2	-	10	1	3
Тема 4. Текст документа як найважливіший реквізит документа	13	-	2	10	1	3
Тема 5. Нормативно-правова база діловодства	11	-	-	10	1	3
Разом за змістовим модулем 1	61	4	2	50	5	15
Модульна контрольна робота № 1						20
Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності підприємств туризму, готельного і ресторанного господарства						
Тема 6. Документи щодо особового складу або кадрово-контрактних питань	12	2	-	9	1	3
Тема 7. Довідково-інформаційні документи	12	2	-	9	1	3
Тема 8. Розпорядчо-управлінські документи	12	-	2	9	1	3
Тема 9. Обліково-фінансові документи	12	-	2	9	1	3
Тема 10. Вхідна та вихідна документація підприємств туризму, готельного і ресторанного господарства	11	-	2	9	-	3
Тема 11. Документальне оформлення договірних відносин	11	-	2	9	-	3
Разом за змістовим модулем 2	70	4	8	54	4	18
Модульна контрольна робота № 2						20
Змістовий модуль 3. Діловий етикет на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства						
Тема 12. Поняття про професійну етику. Етика й техніка ділового спілкування	13	2	-	10	1	3
Тема 13. Ділове листування в	13	-	2	10	1	2

готельно-ресторанному бізнесі й туризмі						
Тема 14. Вербальні основи ділового етикету в готельно-ресторанному бізнесі й туризмі	13	-	2	10	1	2
Разом за змістовим модулем 3	39	2	4	30	3	7
Модульна контрольна робота № 3						20
Усього годин / Балів	180	10	14	134	12	100

6. Завдання для самостійного опрацювання.

Перелік питань та завдань для самостійної роботи

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи загального діловодства

1. Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності.
2. Вимоги до організаційно-функціональної структури служб діловодства. Основні завдання та напрями діяльності служб діловодства.
3. Особливості діловодства в умовах розбудови України.
4. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.
5. Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів, їх розташування та правила оформлення. Постійні та змінні реквізити.
6. Адресування документів. Внутрішнє та зовнішнє погодження.
7. Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови.
8. Характеристика комплексу документів з особового складу.
9. Характеристика трудового договору, контракту, трудової угоди.
10. Складання заяви, подання, автобіографії, резюме, характеристики, особового листка з обліку кадрів.
11. Використання комп'ютерних технологій при підготовці документів
12. Характеристика комплексу робіт з оформлення справ. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.

Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності підприємств туризму, готельного і ресторанного господарства

1. Організаційні документи.
2. Розпорядчі документи.
3. Довідково-інформаційні документи.
4. Особливості офіційної кореспонденції.
5. Характеристика документів кадрової документації.
6. Підготовка та оформлювання наказів з кадрово-контрактних питань.
7. Особисті офіційні документи.
8. Документи з господарсько-договірної діяльності.
9. Документування господарсько-претензійної діяльності.
10. Обліково-фінансові документи.
11. Фінансові форми звітності.
12. Оформлення відкриття рахунків у банках.

Змістовий модуль 3. Діловий етикет на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства

1. Роль ділової етики в суспільстві.
2. Класифікація типів етикету.
3. Національні відмінності етикету.
4. Основи службового етикету. Дрес-код.
5. Формуляр ділового листа.
6. Прохання, наказ, порада та пропозиція – різниця в етикеті.

7. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів. Етикет ділових переговорів. Етикет ділового спілкування по телефону.
8. Психологічна культура ділового спілкування. Перепони у спілкуванні.
9. Створення сприятливого психологічного клімату.
10. Принципи ділового етикету в туризмі, готельно-ресторанній справі. Етика і культура підприємництва в сфері міжнародного туризму.
11. Етичні норми в практиці ділового співробітництва в туризмі, готельно-ресторанній справі. Універсальні норми ділового етикету. Значимість етикету в діяльності туристичного підприємства.
12. Психологічні прийоми етикету.

IV. Політика оцінювання

При організації освітнього процесу у Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки студенти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: «Положення про організацію навчального процесу у Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки» (посилання: <https://ed.eenu.edu.ua/upload/docs/780/8980928897ea7017df870105e47493f5.pdf>); «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ed.eenu.edu.ua/upload/docs/828/fb5916577608c0ba33a7abcab848b3ba.pdf>).

Організація навчального процесу здійснюється на основі кредитно-модульної системи відповідно до вимог Болонського процесу із застосуванням модульно-рейтингової системи оцінювання успішності студентів. Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100-бальною шкалою. Він складається з рейтингу виконання форм роботи поточного контролю, для оцінювання якого призначається 40 балів, і рейтингу з виконання форм модульного контролю – 60 балів. Зараховуються бали, набрані при поточному опитуванні, самостійній роботі та бали підсумкового контролю. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних занять.

Поточний контроль здійснюється у формі усного опитування під час проведення практичних занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем навчальної дисципліни та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи. Оцінки у національній шкалі («відмінно» – 5, «добре» – 4, «задовільно» – 3, «незадовільно» – 2), отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Рівень знань на практичних заняттях оцінюється: «відмінно» – студент дає вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді не менш ніж на 90% запитань, рішення завдань практичного заняття є правильними, демонструє знання підручників, посібників, проводить узагальнення і висновки, акуратно оформляє завдання, був присутній на лекціях, має конспект лекцій; «добре» – коли студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді, був присутній на лекціях, має конспект лекцій; «задовільно» – коли студент дає правильну відповідь не менше ніж на 60% питань, або на всі запитання дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки, які виправляє за допомогою викладача. При цьому враховується наявність конспекту за темою завдань та самостійність виконання завдань; «незадовільно» – коли студент дає правильну відповідь не менше ніж на 35% питань, або на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає грубі помилки. Має неповний конспект лекцій.

Критеріями оцінювання знань за поточний контроль є успішність освоєння знань та набутих навичок на лекціях та практичних заняттях, що включає систематичність їх відвідування, здатність здобувача вищої освіти засвоювати категорійний апарат,

навички узагальненого мислення, логічність та повноту викладення навчального матеріалу, навички творчо підходити до вирішення поставлених завдань, активність роботи на практичних заняттях, рівень знань за результатами опитування на практичних заняттях, самостійне опрацювання тем у цілому чи окремих питань.

При умові невиконання одного із зазначених умов кількість балів знижується на 1 бал. При умові невиконання і відсутності завдання оцінюється 0 балами. Студент зобов'язаний виконати всі завдання.

Модульний контроль проводиться на підставі оцінювання результатів знань студентів після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля. Завданням модульного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу (теми), вміння вирішувати конкретні завдання, здатності осмислювати зміст даної частини дисципліни, уміння письмово подати певний матеріал.

Модулі проводяться викладачем у вигляді письмової роботи або тестування. Під час вибору критеріїв оцінки засвоєння студентом матеріалу дисципліни враховано виконання завдань і засвоєння матеріалу в частині лекційних і практичних занять, а також виконання передбаченої самостійної роботи.

Усі види контролю (усне опитування, письмове опитування, модульне опитування, тестове опитування) тісно пов'язані та організуються так, щоб стимулювати ефективну самостійну роботу студентів і забезпечити об'єктивне оцінювання рівня їх знань.

Підсумкова (загальна оцінка) курсу навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми навчальної діяльності: поточне та підсумкове засвоєння матеріалу.

Політика викладача щодо студента

Студент зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з дисципліни «Діловодство на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства».

При вивченні дисципліни «Діловодство на підприємствах туризму, готельного і ресторанного господарства» необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну та наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем навчальної дисципліни.

Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: регулярно відвідувати заняття; плановірно та систематично засвоювати навчальний матеріал; активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Студент зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку.

Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами та викладачами, уважним та дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності

Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне

виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників СНУ імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час. Перекладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

V. Підсумковий контроль

Форма контролю – залік. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку та передбачає підсумкову оцінку у 100-бальній шкалі як сума оцінок за поточний та модульний контроль знань. У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може дібрати бали, виконавши певний вид робіт. Залік проводиться в усній формі по завершенню вивчення навчальної дисципліни. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульних контрольних робіт і додаються бали, набрані на заліку.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою:

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

1. Блощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посібник. Київ: ЦНЛ, 2005. 320 с.
2. Бордун О. Ю., Гамкало М. З. Діловий етикет в туризмі. Навчально-методичні вказівки для студентів географічного факультету спеціальності «Туризм» та «Менеджмент організацій». Львів : ВКП фірма «ВМС», 2006. 45 с.
3. Васильєва О. О., Зайцева В. М. Діловодство в туризмі : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Запоріжжя : ЛПС, 2012. 141 с.
4. Денисенко О. Складаємо описи справ структурних підрозділів. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2015. № 12. С. 24-31.
5. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і допов. К. : Либідь, 2010. 480 с.

6. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2017. К., 2017. 57 с.
7. Етика: навч. посібник / В. О. Лозовой, М. І. Панов, О. А. Стасевська та ін. ; За ред. проф. О. Лозового. К : Юрінком Інтер, 2007. 224 с.
8. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство : навч. посіб. К.: МАУП, 2002.
9. Комова М. В. Діловодство: Навчальний посібник для студентів ВНЗ. Львів : Тріада плюс, 2006. 217 с.
10. Кривошей О. Повна енциклопедія етикету. Тернопіль : Глорія Трейд, 2010. 384 с.
11. Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань : навчальний посібник. К. : Видавництво Ліра-К. 2017. 624 с.
12. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності : метод. рек. для самост. роботи студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм». Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 92 с.
13. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності: конспект лекцій для студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм». Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 139 с.
14. Романуха О. М. Діловодство в туристичній сфері : конспект лекцій. Кривий Ріг, 2016. 120 с.
15. Сельченкова С. В. Діловодство : практичний посібник. К. : Інкунабула, 2009. 280 с.
16. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. для студентів ВНЗ. 2-ге вид. Київ : Кондор, 2012. 219 с.
17. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини : довідник / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова; ред. В. М. Бріцин. 2-ге вид., випр. і допов. К. : Довіра, 2010. 687 с.
18. Тітенко Л. А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2010. 345 с.

Додаткова:

1. Асеев Г. В. Методологія корпоративного документообігу : схеми і вимоги до них. Вісник Книжкової палати. 2006. № 3. С. 29-32.
2. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. Підручник для ВНЗ. Харків : Торсінг, 2002. 448 с.
3. Кавторєва Я. Ю. Документобіг : організація та ведення. 5-те вид., перероб. і доп. Х. : Фактор, 2004. 220 с.
4. Кірічок О., Корбутяк В. та ін. Документування в менеджменті : підручник. К. : ЦНР, 2003. 216 с.
5. Конфіденційне діловодство. Практикум : навч. посіб. / відп. ред. Хорошко В. О. Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2010. 178 с.
6. Мелашенко А. О., Скарлат О. С. Електронне діловодство : монографія. К. : Наукова думка, 2013. 138 с.
7. Наливайко Г. В. Кадрове діловодство : навч.-метод. комплекс. К. : УМО НАПН України, 2010. 28 с.
8. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства : навч. посібник. К. : Кондор, 2007. 194 с.
9. Погиба Л. Г., Грибніченко Г. О. та ін. Складання ділових паперів. Практикум. Навчальний посібник. К. : Либідь, 2002. 240 с.
10. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. К. : УНЛ, 2004. 232 с.
11. Чмут Т. К. Чайка Г. Л. та ін. Етика ділового спілкування : курс лекцій. 2-ге вид. К. : МАУП, 2003. 208 с.

Інтернет-ресурси:

1. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2015 р. № 55. Дата оновлення : 26.02.2020 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text> (дата звернення: 18.08.2020).
2. Діловодство на підприємстві. Ведення діловодства. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/rubric/8>
3. Документація підприємства. URL: <http://www.visnuk.com.ua/uk/publication/100007202-dokumentatsiya-pidpriyemstva> (дата звернення: 18.08.2020).
4. Документообіг на підприємстві і діловодство – організація, аналіз, ведення, схеми. URL: <https://uteka.ua/ua/channel/Dokumentooborot> (дата звернення: 18.08.2020).
5. Документообіг підприємства. URL: <https://profpressa.com/media/pdf/kadrovyks/2018/2/c4f0e4aa901b4a1fa18e7a5e89fee429.pdf> (дата звернення: 18.08.2020).
6. Оновлені правила діловодства: що змінилось? URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2018/september/issue-9/article-39252.html> (дата звернення: 18.08.2020).
7. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : Наказ Міністерства юстиції України від 12.04.2012 р. № 578/5. Дата оновлення : 02.04.2013 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text> (дата звернення: 18.08.2020).
8. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5. Дата оновлення : 07.11.2018 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 18.08.2020).
9. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Дата оновлення : 13.08.2020 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 18.08.2020).