

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента

ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ

підготовки	Бакалавр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Безсмертнюк Т. П., доцент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Терещук О. С.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання – 3
ІНДЗ: немає		Семестр – 5
		Лекції – 10 год.
		Практичні – 20 год.
		Самостійна робота – 110 год.
Мова навчання	Консультації – 10 год.	
	Форма контролю: залік	
	Українська	

II. Інформація про викладача

ППП: Безсмертнюк Тарас Петрович

Науковий ступінь: кандидат географічних наук

Посада: доцент кафедри туризму та готельного господарства

Контактна інформація викладача:

Номер мобільного зв'язку: 0667009523

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

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

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація курсу.

Викладання освітнього компонента забезпечує вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у готельно-ресторанній сфері. Адже, з погляду технології, процес управління організацією, підприємством, галузю господарства тощо, являє собою процес отримання, обробки і передачі інформації. Окрім того, важливим аспектом вивчення освітнього компонента є освоєння найважливіших правил етикету. На сьогодні індустрія туризму визнана як один із пріоритетних напрямів економіки в світі, зокрема в Україні. Саме тому пропонується освітній компонент є сферою знань, необхідним в майбутній професійній діяльності здобувачів освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

2. Пререквізити освітнього компонента.

Пререквізити: базові знання з організації готельного та ресторанного господарства, ділової української мови, ділового письма, спілкування та етикету; українська мова (за професійним спрямуванням); іноземна мова (за професійним спрямуванням).

3. Мета і завдання освітнього компонента.

Мета викладання освітнього компонента:

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

– надання студентам знань та вмінь роботи з документацією у сфері гостинності, інформаційного супроводу, роботи кадрових служб підприємств готельного та ресторанного господарства, навичок складання та оформлення документів;

– надання майбутнім фахівцям уявлення про організацію діловодства та документаційного забезпечення діяльності закладів готельно-ресторанної індустрії;

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

Завдання освітнього компонента:

- ознайомити студентів з історією становлення та розвитку діловодства;
- ознайомити студентів з нормативно-методичною базою, що регламентує діловодство в готельно-ресторанному бізнесі на сучасному етапі;
- охарактеризувати комплекс документів, що використовуються на підприємствах 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).

Загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні компетентності:

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово;

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

5. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю* /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	15	2	2	10	1	ДС, РМГ/10
Тема 2. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття, класифікація	15	2	2	10	1	ДС, РМГ/10
Тема 3. Складові елементи документа. Поняття юридичної чинності документа. Текст документа як найважливіший реквізит документа	15	2	2	10	1	ЗПР, УО/10
Тема 4. Нормативно-правова база діловодства	13	–	2	10	1	ДС, РМГ/10
Разом за змістовим модулем 1	58	6	8	40	4	40
Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства						

Тема 5. Документи щодо особового складу або кадрово-контрактних питань. Довідково-інформаційні документи	13	–	2	10	1	ЗПР, УО/10
Тема 6. Розпорядчо-управлінські документи. Обліково-фінансові документи	13	–	2	10	1	ЗПР, УО/10
Тема 7. Вхідна та вихідна документація підприємств готельного і ресторанного господарства. Документальне оформлення договірних відносин	23	–	2	20	1	ЗПР, УО/10
Разом за змістовим модулем 2	49	–	6	40	3	30
Змістовий модуль 3. Діловий етикет на підприємствах готельного і ресторанного господарства						
Тема 8. Поняття про професійну етику. Етика й техніка ділового спілкування	15	2	2	10	1	ДП, ДС/10
Тема 9. Ділове листування в готельно-ресторанному бізнесі	15	2	2	10	1	ЗПР, УО/10
Тема 10. Вербальні основи ділового етикету в готельно-ресторанному бізнесі	13	–	2	10	1	ДП, ДС/10
Разом за змістовим модулем 3	43	4	6	30	3	30
Усього годин / Балів	150	10	20	110	10	100

*Форми контролю: ДС – дискусія; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією.

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. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.
4. Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів, їх розташування та правила оформлення. Постійні та змінні реквізити.
5. Адресування документів. Внутрішнє та зовнішнє погодження.
6. Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови.
7. Характеристика комплексу документів з особового складу.
8. Характеристика трудового договору, контракту, трудової угоди.
9. Складання заяви, подання, автобіографії, резюме, характеристики, особового листка з обліку кадрів.
10. Використання комп'ютерних технологій при підготовці документів
11. Характеристика комплексу робіт з оформлення справ. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.

Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності підприємств 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-контрактових 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 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 готельно-ресторанній справі. Етика і культура підприємництва в сфері гостинності.
11. Етичні норми в практиці ділового співробітництва в готельно-ресторанній справі. Універсальні норми ділового етикету. Значимість етикету в діяльності підприємств готельно-ресторанній індустрії.
12. Психологічні прийоми етикету.

IV. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh_pro_otzin_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Політика викладача щодо здобувача освіти

Студент зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента. При вивченні освітнього компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем освітнього компонента. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: 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 і 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.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>).

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки (посилання: <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>).

Політика щодо дедлайнів та перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перекладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти

Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82i%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf).

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передуює семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

V. Підсумковий контроль

Форма підсумкового контролю – залік. Залік викладач виставляє за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначено силабусом. У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми. У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів). У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час ліквідації академічної заборгованості в усній формі. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання, анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості, як правило, 100.

Перелік питань до заліку

1. Діловодство як складова управлінської діяльності.
2. Історія становлення та розвитку діловодства.
3. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття, класифікація.
4. Складові елементи документа. Поняття юридичної чинності документа.
5. Текст документа як найважливіший реквізит документа
6. Нормативно-правова база діловодства в готельно-ресторанній індустрії.
7. Документи щодо особового складу або кадрово-контрактних питань в готельно-ресторанній індустрії.
8. Довідково-інформаційні документи в готельно-ресторанній індустрії.
9. Розпорядчо-управлінські документи в готельно-ресторанній індустрії.
10. Обліково-фінансові документи в готельно-ресторанній індустрії.
11. Вхідна та вихідна документація підприємств готельного і ресторанного господарства.
12. Документальне оформлення договірних відносин в готельно-ресторанній індустрії.
13. Поняття про професійну етику. Етика й техніка ділового спілкування в готельно-ресторанній індустрії.
14. Ділове листування в готельно-ресторанному бізнесі.
15. Вербальні основи ділового етикету в готельно-ресторанному бізнесі.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка знань здобувачів освіти здійснюється за 100-бальною шкалою:

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

1. Денисенко О. Складаємо описи справ структурних підрозділів. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2015. № 12. С. 24-31.
2. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і допов. К. : Либідь, 2010. 480 с.
3. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2017. К., 2017. 57 с.
4. Кривошей О. Повна енциклопедія етикету. Тернопіль: Глорія Трейд, 2010. 384 с.
5. Кузьменко М. Сучасне діловодство в Україні. Практичні поради : практичний посібник. Київ : ТОВ «Центр навчальної літератури». 2020. 260 с.
6. Лівшиц Д. М. Діловодство, яким воно має бути. К.: ЦУЛ, 2018. 536 с.
7. Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навчальний посібник. К.: Видавництво Ліра-К. 2017. 624 с.
8. Романуха О. М. Діловодство в туристичній сфері: конспект лекцій. Кривий Ріг, 2016. 120с.
9. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. для студентів ВНЗ. 2-ге вид. Київ : Кондор, 2012. 219с.
10. 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. 687с.
11. Тітенко Л. А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2010. 345с.

Додаткова:

1. Бабій І. В. Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів. Львів : СПОЛОМ, 2020. 76 с.
2. Мелашенко А. О., Скарлат О. С. Електронне діловодство: монографія. К. : Наукова думка, 2013. 138с.
3. Наливайко Г. В. Кадрове діловодство : навч.-метод. комплекс. К. : УМО НАПН України, 2010. 28 с.

Інтернет-ресурси:

1. Бібліотека Волинського національного університету імені Лесі Українки : веб-сайт. URL: <https://library.vnu.edu.ua/> (дата звернення: 21.08.2022).
2. Діловодство на підприємстві. Ведення діловодства. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/rubric/8>(дата звернення: 21.08.2022).
3. Документообіг на підприємстві і діловодство – організація, аналіз, ведення, схеми. URL: <https://uteka.ua/ua/channel/Dokumentoorobot>(дата звернення: 21.08.2022).
4. Документообіг підприємства. URL: <https://profpressa.com/media/pdf/kadrovyks/2018/2/c4f0e4aa901b4a1fa18e7a5e89fee429.pdf>(дата звернення: 21.08.2022).
5. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : веб-сайт. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>(дата звернення: 21.08.2022).
6. Оновлені правила діловодства: що змінилось? URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2018/september/issue-9/article-39252.html>(дата звернення: 21.08.2022).
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: 21.08.2022).

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 : 27.04.2022 / Верховна Рада України. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text>(дата звернення: 21.08.2022).