

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра туризму та готельного господарства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації
проф. Гаврилюк С. В. _____

Протокол №__ від _____ 2018 р.

ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни

ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА
ТУРИЗМІ

підготовки	<u>бакалавр</u>
спеціальності	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u>
освітньої програми	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
підготовки	<u>бакалавр</u>
спеціальності	<u>242 Туризм</u>
освітньої програми	<u>Туризм</u>

Програма вибіркової навчальної дисципліни «Діловодство в готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», за освітньою програмою Готельно-ресторанна справа та підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 «Туризм», за освітньою програмою Туризм

28 серпня 2018 р. – 15 с.

Розробник:

кандидат географічних наук, старший викладач
кафедри туризму та готельного господарства

Безсмертнюк Т. П.

Рецензент:

к. геогр. н., доц.

Мельнійчук М. М.

Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 31 серпня 2018 р.

Завідувач кафедри: д. геогр. н., проф.

Ільїн Л. В.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією географічного факультету

протокол № 1 від 12 вересня 2018 р.

Голова науково-методичної комісії факультету:

к. геогр. н., доц.

Поручинський В. І.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

© Безсмертнюк Т. П., 2018

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1.1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	24 «Сфера обслуговування» 241 Готельно-ресторанна справа Готельно-ресторанна справа Бакалавр 24 «Сфера обслуговування» 242 Туризм Туризм Бакалавр	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 210/7		Рік навчання 4
		Семестр 8
		Лекції 36 год.
ІНДЗ: є	Практичні 34 год.	
	Самостійна робота 126 год.	
	Консультації 14 год.	
		Форма контролю: екзамен

Таблиця 1.2

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання	24 «Сфера обслуговування» 241 Готельно-ресторанна справа Готельно-ресторанна справа Бакалавр	Вибіркова
Кількість годин/кредитів 210/7		Рік навчання 3
		Семестр 6
		Лекції 16 год.
ІНДЗ: є	Практичні 14 год.	
	Самостійна робота 154 год.	
	Консультації 26 год.	
		Форма контролю: екзамен

2. АНОТАЦІЯ КУРСУ

Програма навчальної дисципліни «Діловодство в готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма Готельно-ресторанна справа та програми підготовки бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм», освітня програма Туризм.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є загальні формальні процедури туристичної діяльності та їх оформлення.

Мета викладання навчальної дисципліни «Діловодство в готельно-ресторанному бізнесі та туризмі»: 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.

Основні 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 для оформлення туристських формальностей, 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.

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

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.

За підсумками вивчення курсу студенти повинні 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.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4.1

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		Лекції	Практ.	Конс.	Сам. роб.
Змістовий модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів					
Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства	17	2	2	2	11
Тема 2. Правила складання та оформлення документів. Правова та нормативна база діловодства в туризмі	15	2	2	–	11
Тема 3. Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів	17	2	2	2	11
Тема 4. Проходження, виконання та реєстрація документів. Систематизація документів та їх зберігання	15	2	2	–	11
Разом за змістовим модулем 1	64	8	8	4	44
Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів					
Тема 5. Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності	21	4	4	2	11
Тема 6. Правила службового листування	17	4	2	–	11
Тема 7. Документування рекламної діяльності	22	4	4	2	12
Разом за змістовим модулем 2	60	12	10	4	34
Змістовий модуль 3. Оформлення документів з особового складу сфери готельно-ресторанного бізнесу та туризму. Оформлення туристських формальностей					
Тема 8. Правила оформлення та ведення особових справ	22	4	4	2	12
Тема 9. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів	22	4	4	2	12
Тема 10. Укладення угоди між туристом та турфірмою. Порядок страхування туристів	22	4	4	2	12
Тема 11. Туристські формальності та їх спрощення	20	4	4	–	12
Разом за змістовим модулем 3	86	16	16	6	48
Усього годин	210	36	34	14	126

Таблиця 4.2

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		Лекції	Практ.	Конс.	Сам. роб.
Змістовий модуль 1. Загальні вимоги до складання та оформлення документів					
Тема 1. Сутність і основні завдання дисципліни. Історія становлення та розвитку діловодства	18	2	–	2	14
Тема 2. Правила складання та оформлення документів. Правова та нормативна база діловодства в туризмі	18	2	–	2	14
Тема 3. Призначення, склад та особливості підготовки організаційно-розпорядчих документів	20	2	2	2	14
Тема 4. Проходження, виконання та реєстрація документів. Систематизація документів та їх зберігання	18	–	2	2	14
Разом за змістовим модулем 1	74	6	4	8	56
Змістовий модуль 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів					
Тема 5. Оформлення ліцензування та сертифікації туристичної діяльності	18	2	–	2	14
Тема 6. Правила службового листування	18	–	2	2	14
Тема 7. Документування рекламної діяльності	20	2	2	2	14
Разом за змістовим модулем 2	56	4	4	6	42
Змістовий модуль 3. Оформлення документів з особового складу сфери готельно-ресторанного бізнесу та туризму. Оформлення туристських формальностей					
Тема 8. Правила оформлення та ведення особових справ	19	2	–	3	14
Тема 9. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів	21	2	2	3	14
Тема 10. Укладення угоди між туристом та турфірмою. Порядок страхування туристів	19	–	2	3	14
Тема 11. Туристські формальності та їх спрощення	21	2	2	3	14
Разом за змістовим модулем 3	80	6	6	12	56
Усього годин	210	16	14	26	154

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

Таблиця 5.1

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Документування як засіб оформлення управлінських дій на різних етапах зародження і становлення державності	11
2	Вимоги до організаційно-функціональної структури служб діловодства. Основні завдання та напрями діяльності служб діловодства	11
3	Максимальний склад реквізитів, що використовуються при оформленні документів, їх розташування та правила оформлення. Постійні та змінні реквізити. Адресування документів. Внутрішнє та зовнішнє погодження	11
4	Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови	11
5	Оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг. Типові правила надання туристичних послуг	11
6	Міжнародні листи. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації на оформлення листування. Реквізити міжнародного листа	11
7	Рекламні комунікації. Структура текстового матеріалу рекламних звернень, аргументація, рекламні гасла	12
8	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	12
9	Загальні правила складання посадових інструкцій. Приблизні посадові інструкції керівного складу, фахівців та технічних виконавців в туристичній сфері	12
10	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)	12

11	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	12
Усього		126

Таблиця 5.2

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	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	14
2	Механізація і автоматизація діловодства як обов'язкова умова раціоналізації документаційного забезпечення	14
3	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	14
4	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	14
5	Оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг. Типові правила надання туристичних послуг	14
6	Міжнародні листи. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації на оформлення листування. Реквізити міжнародного листа	14
7	Рекламні комунікації. Структура текстового матеріалу рекламних звернень, аргументація, рекламні гасла	14
8	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:	14

	склад, правила ведення, використання та зберігання	
9	Загальні правила складання посадових інструкцій. Приблизні посадові інструкції керівного складу, фахівців та технічних виконавців в туристичній сфері	14
10	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)	14
11	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	14
Усього		154

6. ВИДИ (ФОРМИ) ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ (ІНДЗ)

Індивідуальні науково-дослідні завдання (ІНДЗ) студентам із навчальної дисципліни «Діловодство в готельно-ресторанному бізнесі та туризмі» спрямовані на поглиблене її вивчення.

Загальні вимоги до виконання:

- індивідуальне завдання повинно мати практичне спрямування та носити творчий, дослідницький характер;
- виконується ІНДЗ з додержанням усіх вимог до письмових робіт. Текст має бути надрукований на принтері через 1,5 міжрядкових інтервали на одному боці аркуша білого паперу формату А4. Шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст розміщується на сторінці, яка обмежується полями: ліве – 25 мм, нижнє, верхнє – 20 мм, праве – 15 мм. За обсягом ІНДЗ має складати 20–25 сторінок. ІНДЗ починається з титульного аркуша, за ним розміщуються послідовно зміст ІНДЗ, основний текст (схеми, таблиці, графіки, завдання з підзаголовками відповідно до змісту роботи), список використаних джерел (не менше 20), посилання на джерело інформації – обов'язкове.

Індивідуальні завдання

1. Поняття про діловодство.
2. Стиль сучасної документації.
3. Документ та його функції.
4. Класифікація документів.
5. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.
6. Реквізити документів. Вимоги до змісту та розташування основних реквізитів

7. Бланки документів: поняття, види, вимоги до складання та оформлення бланків.
8. Організаційні документи.
9. Розпорядчі документи.
10. Довідково-інформаційні документи в туристичній діяльності.
11. Особливості офіційної кореспонденції.
12. Класифікація службових листів.
13. Статті та прес-релізи у туристичній документації.
14. Телеграми, телефонограми, факси – особливості використання та вимоги до складання.
15. Резюме як різновид документу щодо особового складу. Його структура та особливості подання.
16. Документація щодо особового складу.
17. Характеристика документів кадрової документації.
18. Підготовка та оформлювання наказів з кадрово-контрактових питань.
19. Особисті офіційні документи.
20. Документи з господарсько-договірної діяльності.
21. Договір, трудовий договір.
22. Контракт: реквізити та порядок укладання.
23. Трудова угода.
24. Документування господарсько-претензійної діяльності.
25. Протоколи розбіжностей до договорів.
26. Комерційні акти.
27. Претензійні листи.
28. Позовні заяви.
29. Поняття про обліково-фінансові документи.
30. Фінансові форми звітності.
31. Відмови від акцепту.
32. Поняття «конфіденційна інформація».
33. Види конфіденційної інформації.
34. Захист конфіденційної інформації.
35. Робота з документами, що містять гриф «комерційна таємниця».
36. З історії розвитку систем електронного документообігу.
37. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні.
38. Електронні документи, особливості оформлення та укладання.

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється на основі результатів поточного (аудиторні заняття, індивідуальна робота) та підсумкового (модульного) контролю.

Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, навичок виконання практичних робіт, умінь самостійного опрацювання текстів, вміння публічного і письмового представлення опрацьованого матеріалу.

Завданням підсумкового контролю знань студентів є перевірка розуміння ними програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами навчальної дисципліни, здатності творчого використання накопичених знань, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Формою поточного контролю знань студентів є опитування при здачі практичних робіт, перевірка виконання ІНДЗ.

Формою підсумкового контролю знань із навчальної дисципліни є модульні контрольні роботи (МКР) та екзамен. Оцінювання знань здійснюється за 100-бальною шкалою: за поточний контроль максимум 40 балів і підсумковий контроль максимум 60 балів.

Модуль I передбачає перевірку якості засвоєння теоретичного курсу, виконання практичних робіт безпосередньо на аудиторних заняттях. Загальна кількість тем цього модуля становить 11 (4 – I змістовий модуль, 3 – II змістовий модуль, 4 – III змістовий модуль). Набрана сума балів за кожну з тем змістових модулів не може перевищувати 30 балів.

Модуль II передбачає виконання ІНДЗ. Таким чином, максимально можлива оцінка за виконання модуля II становить 10 балів.

Модуль III передбачає перевірку підсумкових знань і вмінь студентів шляхом написання контрольних робіт. Оцінка за модуль III встановлюється за виконання студентом 3 контрольних робіт (за кожний змістовий модуль), що передбачають перевірку теоретичних знань. Контрольні роботи оцінюються за 20-бальною шкалою.

Таблиця 7.1

Поточний контроль (max – 40 балів)											Модульний контроль (max – 60 балів)			Загальна кількість балів	
Модуль I (max – 30 балів)										Модуль II (max – 10 балів)	МКР 1	МКР 2	МКР 3		
Змістовий модуль I			Змістовий модуль II			Змістовий модуль III								ІНДЗ	
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	10	20	20		20
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2					

Примітка: Т – тема; ІНДЗ – індивідуальна науково-дослідна робота; МКР – модульна контрольна робота.

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Таблиця 7.2

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90–100	A	Відмінно	

82–89	B	Добре	Зараховано
75–81	C		
67–74	D	Задовільно	
60–66	E		
1–59	Fx	Незадовільно	Не зараховано (з можливістю повторного складання)

Оцінювання індивідуального навчально-дослідного завдання

Таблиця 7.3

Рівень виконання ІНДЗ	Кількість балів
ІНДЗ виконано відмінно: повно висвітлена тема із сформульованими власними висновками	9–10
Недостатньо висвітлена тема із нечітко сформульованими власними висновками	7–8
Задовільне виконання ІНДЗ – неповно висвітлена тема без власних висновків студента	4–6
Тема висвітлена без чіткого розуміння суті дослідження	1–3

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Список основної літератури

1. Романуха О. М. Діловодство в туристичній сфері [Текст] : конспект лекцій / О. М. Романуха. – ДонНУЕТ, Кривий Ріг, 2016. – 120 с.
2. Діловодство в туризмі [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. О. Васильєва, В. М. Зайцева ; Запорізь. нац. техн. ун-т. – Запоріжжя : ЛПС, 2012. – 141 с.
3. Діловодство [Текст] : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Л. І. Скібіцька. – 2-ге вид. – Київ : Кондор, 2012. – 219 с.
4. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2002.
5. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності метод. рек. для самот. роботи студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм» / К. А. Панасюк М-во освіти і науки, молоді і спорту України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. туризму. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2011. – 92 с.
6. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності: конспект лекцій для студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм» / К. А. Панасюк М-во освіти і науки, молоді і спорту України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. туризму. – Донецьк: [ДонНУЕТ], 2011. – 139 с.
7. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини [Текст] : [довідник] / уклад. Н. Г. Горголюк, І.

А. Казімірова; ред. В. М. Бріцин. – 2-ге вид., випр. і допов. – К. : Довіра, 2010. – 687 с.

8. Сучасне діловодство [Текст] / А. Н. Діденко. – 6-те вид., переробл. і допов. – К. : Либідь, 2010. – 480 с.

9. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки [Текст] : навч. посіб. / Л. А. Тітенко ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана". – К. : КНЕУ, 2010. – 345 с.

Список додаткової літератури

1. Автоматизация документооборота // Управление качеством. – 2010 . – № 4. – С. 37.

2. Вакуленко М. Національна стандартизація: використання віддієслівних іменників у нормативних документах / М. Вакуленко // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2010. – № 1. – С. 28–32.

3. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення: ДСТУ 2732-94. – [Чинний від 01.07.95]. – К.: Держстандарт України, 1994.

4. Закон України “Про туризм” / Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31 (1 серпня). – К.: 1995.

5. Конфіденційне діловодство. Практикум [Текст] : навч. посіб. / Голубенко О. Л., Хорошко В. О., Петров О. С., Головань С. М. ; відп. ред. Хорошко В.О. ; Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля. – Луганськ : Вид-во СНУ ім.В.Даля, 2010. – 178 с.

6. Кадрове діловодство [Текст] : навч.-метод. комплекс / Г. В. Наливайко ; НАПН України, Ун-т менедж. освіти, Каф. фундамент. та загальнофах. дисциплін. – К. : УМО НАПН України, 2010. – 28 с.

7. Палеха Ю. І. Документаційне забезпечення управління: Підручник. – К.: МАУП, 1997.

8. Спеціальне діловодство [Текст] : підруч. для студ. вищ. навч. закл., які навчаються за галуззю знань "Інформаційна безпека" / С. М. Головань [та ін.]. – Луганськ : Ноулідж, 2012. – 466 с.

9. Електронне діловодство [Текст] : [монографія] / А. О. Мелашенко, О. С. Скарлат ; Нац. акад. наук України, Ін-т кібернетики ім. В. М. Глушкова. – К. : Наукова думка, 2013. – 138 с.

9. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

Питання і завдання для контролю

1. Значення дисципліни «Діловодство в готельно-ресторанному бізнесі та 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. Процедури митного декларування. Правила оформлення документів на вивезення культурних цінностей.