

ЗАЛІКОВІ ВИМОГИ

з навчальної дисципліни

„Діловодство та діловий етикет”

спеціальність - 242 Туризм

рівень освіти - бакалавр

Розробники: Фелинчак Ю. Б, Кучер П. В.

ПИТАННЯ

1. Етика ділового спілкування та діловий етикет
2. Об'єкт, предмет і завдання етики ділового спілкування.
3. Основні види етикету.
4. Поняття професійної етики
5. Походження професійної етики
6. Види професійної етики, їх особливості.
7. Основні завдання професійної етики
8. Поняття спілкування. Класифікація спілкування
9. Особливості ділового спілкування
10. Норми і функції спілкування
11. Рівні ділового спілкування
12. Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів
13. Етикет ділових переговорів
14. Етикет ділового спілкування по телефону
15. Епістолярний етикет
16. Психологічна культура ділового спілкування.
17. Перепони у спілкуванні.
18. Створення сприятливого психологічного клімату
19. Принципи, правила та роль ділового етикету в туризмі
20. Привітання та представлення
21. Коректну відповідь на питання клієнта
22. Психологічні прийоми етикету
23. Діловий етикет в туристській діяльності.

24. Етичні норми в практиці ділового співробітництва в туризмі.
25. Універсальні норми ділового етикету.
26. Значимість етикету в діяльності турпідприємства.
27. Етика і культура підприємництва в сфері міжнародного туризму
28. Основи загального діловодства
29. Найважливіші ознаки офіційно-ділового стилю.
30. Критерії класифікації документів.
31. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.
32. Організаційні документи
33. Розпорядчі документи.
34. Довідково-інформаційні документи в туристичній діяльності.
35. Особливості офіційної кореспонденції.
36. Характеристика документів кадрової документації.
37. Підготовка та оформлювання наказів з кадрово-контракткових питань.
38. Особисті офіційні документи.
39. Поняття про обліково-фінансові документи. Фінансові форми звітності.
40. Відмови від акцепту.
41. Оформлення відкриття рахунків у банках.
42. Оформлення чекових книжок
43. Поняття “конфіденційна інформація”.
44. Види конфіденційної інформації.
45. Захист конфіденційної інформації.
46. Робота з документами, що містять гриф “комерційна таємниця”.
47. Основні засади впровадження комп'ютеризації ділових процесів у туристичній діяльності.
48. Історія розвитку систем електронного документообігу. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні.
49. Електронні документи, особливості оформлення та укладання.
50. Основні вимоги до системи електронного документообігу.