

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

КАФЕДРА ТУРИЗМУ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Діловодство та діловий етикет

спеціальність: 242 „Туризм”

факультет туризму

рівень освіти: **бакалавр**

Робоча програма з дисципліни «Діловодство та діловий етикет» для студентів спеціальності 242 Туризм.

Розробник: Кучер П. В.

Робоча навчальна програма затверджена на засіданні кафедри туризму

Протокол від «__» _____ 2020 року №

Завідувач кафедри туризму

(підпис)

професор Волошин І. М.

(прізвище та ініціали)

© _____, 20__ рік

© _____, 20__ рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3		Дисципліна спеціалізації _____	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): <u>242 Туризм</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 5		5-й	6-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 180		3-й	_____ - й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3	Рівень вищої освіти: бакалавр	24 год.	18 год.
		Практичні, семінарські	
		46 год.	18 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		110 год.	144 год.
		Індивідуальні завдання: -	
Вид контролю: залік			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Діловодство та діловий етикет» є вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у туристичній діяльності. Адже, з погляду технології, процес управління організацією, підприємством, галуззю народного господарства тощо, являє собою процес отримання, обробки і передачі інформації. Окрім того, важливим аспектом вивчення дисципліни є освоєння найважливіших правил етикету.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен.

знати: особливості підготовки та оформлення наказів з кадрово-контрактних питань, особливості складання особистих офіційних документів, документи з господарсько-договірної та господарсько-претензійної діяльності, обліково-фінансову документацію в туризмі, основні поняття, види, особливості та основні завдання професійної етики, техніку ділового спілкування, ділові контакти з іноземними партнерами, основні вимоги до системи електронного документообігу.

вміти: створювати основні види документації, що використовуються у туристичній діяльності, вибудовувати ділове спілкування, підготовлювати та оформлювати накази з кадрово-контрактних питань, укладати електронні документи, працювати із туристичними документами, раціонально організувати роботу з оргтехнікою, використовуючи можливості сучасних комп'ютерних технологій при роботі з документами, раціонально організувати та здійснювати контроль за функціонуванням системи документообігу, застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань.

3. Програма навчальної дисципліни МОДУЛЬ 1

МОДУЛЬ 1

Змістовий модуль 1. Основи загального діловодства.

Тема 1. Поняття про діловодство.

Особливості діловодства в умовах розбудови України, офіційно-діловий стиль – стиль сучасної документації. Найважливіші його ознаки, особливості управлінської інформації в діловодстві, документ та його функції, критерії класифікації документів. Основні вимоги до укладання та оформлення документів.

Тема 2. Розпорядчо-управлінська документація у туристичній діяльності.

Організаційні документи. Розпорядчі документи. Довідково-інформаційні документи в туристичній діяльності. Особливості офіційної кореспонденції.

Тема 3. Кадрово-контрактова документація у туристичній діяльності.

Характеристика документів кадрової документації. Підготовка та оформлювання наказів з кадрово-контракткових питань. Особисті офіційні документи.

Тема 4. Господарсько-договірні та господарсько-претензійні та обліково-фінансова документація в туризмі.

Документи з господарсько-договірної діяльності. Документування господарсько-претензійної діяльності. Поняття про обліково-фінансові документи. Фінансові форми звітності. Відмови від акцепту. Оформлення відкриття рахунків у банках.

МОДУЛЬ 2

Змістовий модуль 2. Діловий етикет в туризмі.

Тема 5. Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію.

Поняття “конфіденційна інформація”. Види конфіденційної інформації. Захист конфіденційної інформації. Робота з документами, що містять гриф “комерційна таємниця”.

Тема 6. Комп'ютеризація документоведення у туристичній діяльності.

Основні засади впровадження комп'ютеризації ділових процесів у туристичній діяльності. З історії розвитку систем електронного документообігу. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні. Електронні документи, особливості оформлення та укладання. Основні вимоги до системи електронного документообігу.

Тема 7. Етика ділового спілкування.

Предмет і завдання дисципліни «Діловий етикет в туризмі». Об'єкт, предмет і завдання етики ділового спілкування. Поняття про етикет. Основні види етикету.

Тема 8. Поняття про професійну етику

Поняття професійної етики. Походження професійної етики. Види професійної етики, їх особливості. Основні завдання професійної етики.

МОДУЛЬ 3

Змістовий модуль 12. Діловий етикет в туризмі.

Тема 9. Техніка ділового спілкування

Специфіка проведення ділових бесід, зустрічей, переговорів. Етикет ділових переговорів. Етикет ділового спілкування по телефону. Епістолярний етикет.

Тема 10. Ділові контакти з іноземними партнерами. Перепони у діловому спілкуванні

Психологічна культура ділового спілкування. Перепони у спілкуванні.

Створення сприятливого психологічного клімату

Тема 11. Особливості ділового етикету в туризмі.

Діловий етикет в діяльності туристичного підприємства. Принципи ділового етикету в туризмі. Етика і культура підприємництва в сфері міжнародного туризму

Тема 12. Діловий етикет в діяльності тур підприємств.

Діловий етикет в туристської діяльності. Етичні норми в практиці ділового співробітництва в туризмі. Універсальні норми ділового етикету. Значимість етикету в діяльності турпідприємства.

Тема 13. Вербальні основи ділового етикету в туризмі

Привітання та представлення. Коректну відповідь на питання клієнта. Психологічні прийоми етикету

Тема 10. Ділові контакти з іноземними партнерами. Перепони у діловому спілкуванні.												
Тема 11. Особливості ділового етикету в туризмі.												
Тема 12. Діловий етикет в діяльності тур підприємств.												
Тема 13. Вербальні основи ділового етикету в туризмі.												
Разом за змістовим модулем 2	40	4	6	-	-	30	40	4	4	-	-	32
Разом	180	24	34	12	-	110	180	18	12	6	-	144
	20	2	4	-	-	14	20	2	2	-	-	16
	20	2	2		-	16	20	2	2	-	-	16
Разом за змістовим модулем 2	40	4	6	-	-	30	40	4	4	-	-	32

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
Модуль 1			
1	Тема 1. Поняття про діловодство.	4	2
2	Тема 2. Розпорядчо-управлінська документація у туристичній діяльності.	2	
3	Тема 3. Кадрово-контрактова документація у туристичній діяльності.	2	
4	Тема 4. Господарсько-договірні та господарсько-претензійні та обліково-фінансова документація в туризмі.	4	2
5	Тема 5. Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію.	4	2
6	Тема 6. Комп'ютеризація документообігу у туристичній діяльності.	2	2

	Контрольне заняття за Модулем 1	2	
Модуль 2			
7	Тема 7. Етика ділового спілкування.	4	2
8	Тема 8. Поняття про професійну етику	2	
9	Тема 9. Техніка ділового спілкування.	2	2
10	Тема 10. Ділові контакти з іноземними партнерами. Перепони у діловому спілкуванні.	4	
	Разом	34	12

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Організація та проведення ділових переговорів.	4	2
2	Складання туристичної документації	2	-
	Разом	12	6

9. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах.

1. Опитування.
2. Перевірка завдань для самостійної роботи.
3. Перевірка матеріалів самопідготовки.
4. Виконання завдань практичних занять.

Підсумковий контроль – іспит (X семестр – денна форма; XII семестр – заочна форма навчання).

Залікові (екзаменаційні) вимоги

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-контрактових 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. З історії розвитку систем електронного документообігу. Особливості впровадження електронного діловодства в Україні.
49. Електронні документи, особливості оформлення та укладання.
50. Основні вимоги до системи електронного документообігу.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
61-67	E		
35-60	FX	незадовільно з можливістю повторного	не зараховано з можливістю

		складання	повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Рекомендована література

Основна:

1. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Навчальний посібник. – 4-е вид. – К.: Либідь, 2004. – 216 с.
2. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. Підручник для ВНЗ. – Харків: Торсінг, 2002. – 448 с.
3. Кірічок О., Корбутяк В. та ін. Документування в менеджменті: Підручник. – К.: ЦНР, 2003. – 216 с.
4. Погиба Л.Г., Грибіниченко Г.О. та ін. Складання ділових паперів. Практикум. Навчальний посібник. – К.: Либідь, 2002. – 240 с.
5. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Навчальний посібник. – К.: Літера ЛТД, 2004. – 400 с.
6. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.
7. Чмут Т.К. Чайка Г.Л. та ін. Етика ділового спілкування: Курс лекцій. 2-те вид.- К.: МАУП, 2003.- 208 с.

Допоміжна:

8. 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.
9. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.
10. Слинкин М.М. Этика делового общения
<http://www.economics.com.ua/lib/detail.php?cat=1&rub=6&id=516>

11. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет. Учебник / А.А. Солоницына.- Владивосток. - Изд-во Дальневост. ун-та, 2005.- 200 с.

12. Чмут Т.К. Чайка Г.Л. та ін. Етика ділового спілкування: Курс лекцій. 2-ге вид.- К.: МАУП, 2003.- 208 с.

