



Силабус курсу

Діловодство в готельній індустрії

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Спеціальність: «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма, «Готельно-ресторанна справа»

Рік навчання: III, Семестр: V

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська/ англійська

Керівник курсу

ПІП

к.е.н., доцент **Оксана ГУГУЛ**

Контактна інформація

OksanaHuhul@gmail.com, +38067 3781715

Опис дисципліни

Вивчення навчальної дисципліни «Діловодство в готельній індустрії» базується на теоретичних положеннях теорії комунікації, документознавства, управління персоналом. При її вивченні студенти використовують та поглиблюють знання, набуті під час вивчення дисциплін «Українська мова за професійним спрямуванням», «Організація роботи в мережі Інтернет», «Ділова іноземна мова», «Управління персоналом», «Організація готельно ресторанної справи», «Малі та великі готелі», «Інформаційна культура студента» «Гостинність регіону», «Географія туризму» щодо організації документального забезпечення діяльності комерційної організації разом із управлінням її документообігом.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
4/ 2	1 Класифікація документів Поняття про діловодство. Завдання комерційного діловодства у туристичній галузі. Коло питань, які підлягають документуванню. Суть і принципи організації діловодного процесу. Порядок проходження і виконання документів. Нормативна база. Рівні стандартизації документів. Класифікація документів. Основні принципи класифікації документів	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Тести, питання

	<p>комерційного характеру. Ознаки класифікації документів: призначення, спеціалізація, напрямок, походження, форма і техніка створення, гласність, терміни виконання і зберігання. Групи документів: інформаційні, організаційно-розпорядчі, адміністративні, спеціалізовані. Окремі види документів, що регламентують діяльність у туристичній галузі (Закон України про туризм, Статут підприємства, Положення про персонал, Правила внутрішнього розпорядку, посадові інструкції та накази по підприємству).</p>		
4/ 2	<p>2. Адміністративне діловодство.. Поняття про адміністративне діловодство. Документальне забезпечення адміністративної роботи. Класифікація документів за функціями. Текст, складові частини та композиційні особливості побудови адміністративних документів. Документальне забезпечення нарад і переговорів. Підготовка до укладання контрактів. Організація ефективного офісу. Організація і проведення адміністративних заходів. Документальне забезпечення роботи комерційної організації. Розпорядчі документи. Розпорядження, вказівки, накази з внутрішніх питань функціонування підприємства та фінансової діяльності. Накази про внесення змін в положення про структурний підрозділ, про розподіл обов'язків.</p>	<p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p>	Кейси, ділові ігри

4/ 2	<p>3. Документи по особовому складу</p> <p>Документи по особовому складу. Різновиди. Правила оформлення.</p> <p>Документування механізмів прийняття працівника на роботу, звільнення та переведення. Комплект документів з кадрової діяльності. Пакет документів для працевлаштування. Зразки документів: резюме, рекомендації, характеристики, заява про прийняття на роботу, накази щодо особового складу. Облік чисельності працівників та робочого часу. Трудові книжки. Оформлення відрядження та відпустки працівника. Узгодження і затвердження документації. Постійні та змінні реквізити документів. Резолюція. Віза. Печатки. Штампи. Призначення та розташування. Формуляр. Бланк. Формуляр-зразок. Організація підприємницької діяльності. Комерційна таємниця та її охорона. Обмеження доступу до документів. Грифи – затвердження, погодження, обмеження.</p>	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Тести, задачі
4/ 2	<p>4. Довідково-інформаційна документація.</p> <p>Підготовка до складання службових документів.</p> <p>Документи колегіального характеру. Протокол. Складний і стислий протокол. Повний протокол загальних зборів колективу. Комерційні акти. Акт прийому-передачі матеріальних цінностей. Акт експертизи, обстеження, списання, зразків та виробів. Надання документам</p>	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Питання, кейси

	<p>юридичної сили. Складання та оформлення службових документів. Механізми проходження вхідних, вихідних та внутрішніх документів. Реєстрація, індексація та систематизація документів. Окремі операції по роботі з документами (розмноження, оформлення витягів). Документи табличного типу. Довідка трафаретного і табличного типу. Організація участі у галузевій виставці з продажу туристичних послуг. Презентація фірми.</p>		
4 / 2	<p>5. Ділові листи Комерційна кореспонденція. Ознаки класифікації – зміст та призначення. Групи листів: інструктивні, гарантійні, умовно-інформаційні, рекламні, рекламаційні, супровідні. Окремі види комерційних листів. Різновиди ділових листів (запит, відповідь, запрошення, повідомлення, лист-замовлення, гарантійний лист).</p> <p>Реквізити ділового листа. Стиль та формат офіційного листа. Етапи роботи над діловим листом. Використання бланків. Редагування і виправлення ділового листа. Зразки вхідного і вихідного листа. Організація комерційного листування під час організації туристичних виставок та конференцій туроператорів.</p>	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Ділові ігри, питання
4 / 2	<p>6. Звітна документація Планування службової діяльності. Документальне</p>	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що	Тести, питання

оформлення стратегії з досягнення мети. Графічна побудова плану. Деталізація мети і шляхи її досягнення (засоби, методи, партнери). Реквізити плану. Простий (індивідуальний) план табличного виду. Розгорнутий комплексний план. План роботи відділу на поточний рік.

Звітування діяльності та складання звіту. Повідомлення про діяльність організації та її підсумки. Індивідуальний ініціативний звіт. Річний звіт роботи підрозділу. Звітна документація. Організація документообігу. Управління потоком справочинства. Документальний потік. Документальний фонд. Складання та використання номенклатурних справ. Підготовка справ до зберігання.

регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Літературні джерела

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство. – К.: Центр навч. літ-ри, 2019. – 320 с.
2. Брич В.Я., Готельно ресторанна справа – К-454 с
3. Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – 4-те вид. – К.: Либідь, 2019. – 254 с.
4. Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери. – К.: А.С.К., 2018. – 400 с.
5. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян. – Донецьк.: Сталкер, 2020 р. – 352 с.
6. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. – К.: Вища школа, 2018. – 270 с.
7. Молдаванов М.І., Сидорова Г.М. Сучасний діловий документ Зразки найважливіших документів української мовою. – К.: Техніка, 2019 – 399 с.
8. Коваль А.П. Ділове спілкування. – 4-те вид. – К.: Наука, 2019. – 120 с.
9. Кочан І.М., Токарська А.С. Культура рідної мови: Збірник вправ і завдань. – Львів: Нова книгарня, 2019. – 456 с.
10. Культура української мови: Довідник /За ред. В.М. Русанівського. – К.: Юніверс, 2019. – 340 с.
11. Паламар Л.М., Канівець Г.М. Мова ділових паперів: Практичний посібник. – К.: Либідь, 2019. – 246 с.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
30%	40%	30%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 7 тем по 5 балів – мах 35 балів. 2. Письмова робота – мах 65 балів.	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 8 тем по 5 балів – мах 40 балів. 2. Письмова робота – мах 60 балів.	1. Підготовка КПІЗ – мах 40 балів. 2. Захист КПІЗ – мах 40 балів. 3. Участь у тренінгах – мах 20 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом