

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
з дисципліни
«Діловодство в туризмі»

для студентів напряму підготовки 6.020107 «Туризм»
денної та заочної форм навчання

2011

Методичні рекомендації з дисципліни «Діловодство в туризмі»
для студентів напряму підготовки 6.020107 «Туризм» денної та
заочної форм навчання / Укл.: М.В.Белікова. – Запоріжжя: ЗНТУ,
2011. – 34 с.

Укладачі: М.В.Белікова, к.і.н., доцент

Рецензент: В.М.Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: М.В. Белікова, к.і.н., доцент

Затверджено
на засіданні кафедри
«Міжнародного туризму»

Протокол № 5 від 29.12.2010

ЗМІСТ

	с.
Передмова	4
1 Короткий зміст лекцій	5
2 Перелік питань практичних занять	25
3 Перелік тем контрольних робіт для студентів заочної форми навчання	27
4 Перелік тем рефератів для студентів денної форми навчання	30
5 Перелік питань до заліку	31
Література	32

ПЕРЕДМОВА

На сьогодні туризм визнаний як одна з пріоритетних напрямів економіки в світі, зокрема в Україні. Саме тому “Діловодство в туризмі” є сферою знань, необхідною в майбутній професійній діяльності студентів спеціальності “Туризм” факультету “Міжнародного туризму та управління”. Діловодство, документування та архівознавство: взаємопов’язанні поняття. Діловодство або справочинство – діяльність з розробки та оформлення документів. Документування – частина діловодства, пов’язана з створенням документів. Архівознавча справа – діяльність з організації зберігання документів.

Мета й завдання навчальної дисципліни “Діловодство в туризмі” передбачає вивчення нормативної бази діяльності та діловодства в туризмі на сучасному етапі; документів для реєстрації підприємницької діяльності в туристичній галузі; установчих документів туристичних агентств; документів, які видаються туристу; вхідної і вихідної документація туристичних агентств; кадрової документації туристичних агентств; бухгалтерської документації туристичних агентств.

Вивчення дисципліни „Діловодство в туризмі” передбачає засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної навчальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем діловодства для підвищення якості професійної підготовки туристичних кадрів.

У результаті вивчення курсу студент повинен

ЗНАТИ: нормативно-правову базу діяльності та документування в туристичній галузі; головні законодавчі акти, які визначають загальні права, організаційні, виховні та соціально-економічні принципи реалізації державної політики України в області туризму, в яких зазначені вимоги щодо здійснення господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму та екскурсійної діяльності; методичні рекомендації щодо використання туристичного ваучера основні бухгалтерські документи турагентств, кадрову документацію, яка повинна міститись у турагентстві; функції

державних інстанцій в галузі туризму; документацію, яка необхідна при створенні туристичного агентства.

ВМІТИ: готувати документи для реєстрації підприємницької діяльності в туристичній галузі; приймати і реєструвати документи, слідкувати за порядком проходження документів в організації, формувати справи, готувати справи для передачі до архіву; оформляти документи з особового складу.

1 КОРОТКИЙ ЗМІСТ ЛЕКЦІЙ

ТЕМА 1. НОРМАТИВНА БАЗА ДІЯЛЬНОСТІ ТА ДОКУМЕНТУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ УКРАЇНИ

1. Джерела туристичного права України.
2. Характеристика Закону "Про туризм" 1995 р.

Джерелами туристичного права України є нормативні акти, які регулюють порядок створення та функціонування суб'єктів туристичного ринку, визначають зміст і процедуру укладання договорів про надання туристичних послуг (договір на надання туристичних послуг) і зв'язки, які виникають у зв'язку з цими договорами зобов'язаннями. Специфічне регулювання у сфері туристичного права здійснюють норми кримінального права, які класифікують злочини у сфері туризму і які визначають відповідальність за їх скоєння.

Основним джерелом туристичного права в Україні є Закон "Про туризм" №324/95, введений в дію Постановою Верховної Ради України від 15.09.95 р. і Закон "Про внесення змін в Закон "Про туризм" № 1282-IV від 18.11.2003 р. В Законі розкриваються найголовніші положення щодо туристичної діяльності. Закон складається з 10 розділів і вступної частини. Розділ I називається "Загальні положення" – складається з 2 статей. В статті першій – "Визначення термінів" – розкрито основні терміни, які використовуються в даному законі. Наприклад: "Турист (мандрівник) – особа, яка здійснює подорож по Україні, чи в іншу державу, метою на термін від 24 годин до шести місяців без здійснення будь-якої діяльності, які оплачується та із зобов'язанням залишити державу чи місце перебування у визначений термін. Туристична діяльність – діяльність по наданню різноманітних

туристичних послуг у відповідності з вимогами діючого Закону та інших нормативних актів законодавства України; суб'єкти туристичної діяльності – підприємства, заклади, організації незалежно від форм власності, фізичні особи, зареєстровані у встановленому діючим законодавством України порядку і яке має ліцензію на здійснення діяльності пов'язаної з наданням туристичних послуг". В статті другій – "Законодавство України про туризм" – перераховуються нормативні акти, які регулюють сферу туризму. Розділ II-й називається "Державна політика і державне регулювання в області туризму". Цей розділ складається з шести статей зміст яких розкриває основні напрямки державної політики в області туризму, перераховуються органи державної виконавчої влади в області туризму (ст. 4) та їх основні завдання. Розділ III-й називається "Організація економічної діяльності і фінансування області туризму". В статті дев'ятій розкриваються основні завдання економічної діяльності суб'єктів туристичної діяльності. В статті 10 зазначаються за рахунок чого формуються прибутки суб'єктів туристичної діяльності, і загальні положення про оподаткування цього прибутку. В статті 11 розкриваються джерела фінансування туризму, за рахунок яких ресурсів здійснюється фінансування туристичної діяльності. Розділ IV називається "Організація і надання туристичних послуг". В статті 20 розглянуті засади для початку і припинення діяльності, пов'язаної з організацією та наданням туристичних послуг. В розділі також розглянуті питання щодо ліцензування туристичної діяльності, перераховуються види туристичної діяльності, які підлягають ліцензуванню, і випадки, коли суб'єкти туристичної діяльності позбавляються ліцензій. Розділ V називається "Порядок укладання договорів (контрактів) суб'єктами туристичної діяльності, їх права та обов'язки". В статті 18 розкривається порядок укладання договорів (контрактів) на надання туристичних послуг, які укладаються між суб'єктами туристичної діяльності, а також між ними і користувачами туристичного продукту (туристами). Розділ VI називається "Права і обов'язки туристів". Розділ VII називається "Безпека туристів". Розділ VIII називається "Кадрове і наукове забезпечення туризму". Розділ IX називається "Міжнародне співробітництво в області туризму". Розділ X називається "Відповідальність за порушення законодавства України про туризм".

ТЕМА 2. УСТАНОВЧІ ДОКУМЕНТИ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНСТВ. ДОКУМЕНТИ ДЛЯ РЕЄСТРАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ. ДОКУМЕНТИ, ЯКІ ВИДАЮТЬСЯ ТУРИСТУ

1. Установчі документи туристичних агентств.
2. Документи для реєстрації підприємницької діяльності в туристичній галузі.

3. Документи, які видаються туристу.

Створення та діяльність юридичних осіб – суб'єктів підприємництва будь-якої організаційно-правової форми – неможливе без установчих документів.

Стаття 8 Закону України "Про підприємництво" називає два види установчих документів: статут і рішення одного або кількох власників або уповноваженого ним (ними) органів про створення суб'єкта підприємницької діяльності (якщо власників або органів два і більше, то таким є установчий договір).

Зміст статуту підприємства визначає стаття 9 Закону "Про підприємства в Україні". У статуті підприємства визначаються власник підприємства, його місцезнаходження, предмет і цілі діяльності, його органи управління, порядок їх формування, компетенція і повноваження трудового колективу та його виборчих органів, порядок утворення майна підприємства. У найменуванні підприємства визначаються його назва (завод, фабрика, майстерня, агентство), вид (приватне, колективне, державне) тощо. До статуту можуть включатися положення, пов'язані з особливостями діяльності підприємства: про трудові відносини, що виникають на підставі членства; про повноваження, порядок створення і структуру ради підприємства; про знаки для товарів і послуг тощо. У статуті підприємства визначається орган, що має право представляти інтереси трудового колективу.

Підприємницька діяльність в туристичній галузі може бути пов'язана або не пов'язана із створенням юридичної особи.

Юридична особа – організація, підприємство, установа, що має відокремлене майно, може від свого імені набувати майнових та особистих немайнових прав та виконувати обов'язки, бути позивачем і відповідачем у суді, господарському суді.

Підприємець – особа, наділена правом займатися індивідуальною трудовою діяльністю в матеріальних інтересах із дотриманням юридичних прав та обов'язків у трудовому праві.

Відповідно до Закону України "Про підприємництво", Постанови Кабінету Міністрів України від 25 травня 1998 р. № 740 "Про порядок державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності" вироблена система дій для організації та реєстрації приватної трудової діяльності.

Документи для реєстрації підприємницької діяльності в туристичній галузі

Для того, щоб стати суб'єктом підприємницької діяльності із створенням юридичної особи, треба підготувати наступні документи.

1. Рішення власника (власників) майна або уповноваженого ним (ними) органа про створення юридичної особи (окрім приватного підприємства). Якщо власників або уповноважених ними органів два і більше, таким рішенням є установчий договір, а також протокол установчих зборів у випадках, передбачених законом.

2. Статут, якщо відповідно до законодавства це необхідно для створюваної організаційно-правової форми суб'єкта підприємницької діяльності.

3. Реєстраційну картку встановленого зразка, що є одночасно заявою про державну реєстрацію.

4. Довідку банківської установи, що свідчить про внесення статутного фонду суб'єкта частки, передбаченої законодавством.

5. Документ, що засвідчує внесення сплати за державний запис (реєстрацію).

6. Заяву на ім'я заступника голови міськдержадміністрації (районної) з проханням про реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності.

7. Якщо засновником (одним із засновників) є іноземна юридична особа, то нею надається документ, що свідчить про її реєстрацію та місцезнаходження, розмір та порядок утворення статутного фонду, порядок розподілу прибутків та збитків, склад та компетенцію органів товариства та порядок прийняття рішень, включаючи перелік питань, з яких необхідна одностайність або кваліфікована більшість голосів, порядок внесення змін до установчих документів та порядок ліквідації та реорганізації товариства.

Одним із найголовніших прав суб'єктів підприємництва – юридичних осіб – є виключне право на фірмове найменування (право на фірму). Воно означає, що тільки власнику належить право використовувати фірмове найменування у підприємницькій діяльності різними способами, зокрема під час реклами діяльності чи товарів, як елемента знака для товарів і послуг, передавати право використання найменування іншими особами. Це право регулювалося і регулюється нині (у тій мірі, в якій воно не суперечить законодавству України) Положенням про фірму. Так, ст. 6 цього Положення вказує: "Фірма ... повинна містити вказівки, необхідні для вирізнення підприємства серед однорідних підприємств (спеціальне найменування, номер і т.п.)". Тим самим підкреслюється спрямованість на індивідуалізацію комерційної організації в господарському обороті, відмінність її від інших подібних організацій.

Закон України "Про підприємництво" і Цивільний кодекс України не розкривають змісту фірмового найменування комерційної юридичної особи. Деякі спеціальні вимоги містяться у законах України "Про господарські товариства" та "Про підприємства в Україні" стосовно як у цілому цих комерційних юридичних осіб, так і окремих їх видів. Відповідно до пункту 2 статті 9 Закону України "Про підприємства в Україні" у найменуванні підприємства визначається його назва (завод, фабрика, майстерня і т.п.), вид (індивідуальне, сімейне, приватне, колективне, державне) та інше.

У статут можуть включатися положення, пов'язані з особливостями діяльності підприємства. Так, відповідно до статті 2 Закону України "Про господарські товариства" найменування товариства повинно містити зазначення виду товариства, для повних та командитних (неповних) товариств – прізвища (найменування) учасників товариства, а також інші необхідні відомості. Найменування товариства міститься в установчих документах товариства. У частині 3 цієї статті міститься спеціальна заборонна норма: найменування товариства не може вказувати на приналежність товариства до відповідних міністерств, відомств і громадських організацій.

У діловодстві **статут** визначається як правовий акт, що є зведенням правил, які регулюють діяльність організацій, установ, товариств, громадян, їхніх відносини з іншими організаціями та громадянами, права та обов'язки в певній сфері державного управління або господарської діяльності.

За групами статuti поділяються на типові (загальні) та індивідуальні. Індивідуальні розробляються для певної організації шляхом конкретизації типових статутів і затверджуються вищою установою, якій підлягають підприємства, організації тощо. Статут після затвердження підлягає обов'язковій реєстрації в органах Міністерства фінансів України.

Реквізити: а) гриф затвердження вищою установою чи органом управління; б) назва виду документа (статут); в) заголовок; г) текст; д) відмітки про погодження та реєстрацію; е) дата.

Структура тексту: а) загальні положення; б) мета і завдання діяльності; в) функції; г) утворення й використання коштів; д) майно підприємства; е) управління; є) створення та використання пайового фонду; ж) членство; з) права і обов'язки; і) звіт, звітність і контроль; ї) виробничо-господарська, зовнішньоекономічна діяльність.

Громадяни, які мають намір здійснювати підприємницьку діяльність без створення юридичної особи, подають такі документи: а) реєстраційну картку (яка водночас є заявою про державну реєстрацію); б) копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера фізичної особи – платника податків та інших обов'язкових платежів; в) документ, що засвідчує внесення сплати за державну реєстрацію (квитанція або платіжне доручення); г) дві фотокартки; місцезнаходженням суб'єкта підприємницької діяльності – юридичної особи – на дату державної реєстрації може бути: а) місцезнаходження (проживання) одного із засновників або б) місцезнаходження за адресою, що підтверджується договором про передачу засновникові у власність (або користування) частини приміщення (договір купівлі-продажу, обміну, дарування, оренди, лізингу, безоплатного користування майном, про спільну діяльність, установчий договір тощо).

Установчі документи подаються в трьох примірниках (із них два – оригінали). Реєстрація проводиться протягом п'яти робочих днів з дня надходження документів. Суб'єкт підприємницької діяльності зобов'язаний повідомити про створення та ліквідацію підрозділів за місцем своєї державної реєстрації шляхом внесення відповідних додаткових відомостей до реєстраційної картки суб'єкта підприємницької діяльності.

Після реєстрації підприємницької діяльності слід: а) стати на облік в міському управлінні статистики; б) нотаріально посвідчити

статут та установчий договір з відміткою держадміністрації району (міста); в) статі на облік у Пенсійному фонді; г) статі на облік у фонді зайнятості; д) статі на облік у податковій інспекції району (міста); е) відкрити розрахунковий рахунок у банківській установі; є) одержати дозвіл на виготовлення печатки в районному відділі внутрішніх справ; ж) повідомити орган державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності про присвоєння ідентифікаційного коду.

Документи, які видаються туристу

Перелік документів, які видаються туристу перед здійсненням туру, не є стабільними. Деякі, які безпосередньо з них отримує турист, залежить від маршруту, який він обрав, країни подорожі, часу перебування в цій державі. Але є документи, які видаються незалежно від вище перерахованих причин. Серед цих документів наступні.

Путівка фірми, яка направляє (або туристична путівка) – це документ, який підтверджує сплату передбачених програмою послуг, які являються формою строгої звітності.

В путівці вказується прізвище, ім'я по батькові осіб, які подорожують, країна і місто, куди направляються туристи, місце перебування (готель, її рівень), траса маршруту, перелік основних послуг, які надаються туристу, термін дії туру, ціна, опис маршруту та ін. дані, які є індивідуальними в кожному окремому випадку.

Туристичний ваучер – це документ, на основі якого відбувається обслуговування іноземних туристів та взаєморозрахунок з фірмою.

Договір на туристичне обслуговування – юридичний документ, який визначає взаємовідносини туриста з фірмою, яка обслуговує. Він є основним документом для пред'явлення туристом претензій до фірми і посвідченням його в судовому порядку.

Коли турист здійснює подорож за кордон, він повинен мати при собі **закордонний паспорт**. Це документ, який надає право виїзду і в'їзду в країну перебування. Якщо турист виїжджає з дітьми, на них повинен бути такий же документ. Він називається **проїзним документом**.

В залежності від країни подорожі оформлюється **віза**, яка дозволяє в'їзд у визначену країну. Є країни, в яких в аеропорту

ставиться штамп, який підтверджує право перебування в країні і який є візою.

В залежності також від держави, маршруту і способу шляху туристу видається *авіаквиток*, – документ, який є дозволом добиратися мандрівнику шляхом, який він обрав, і безпосередньо користується послугами авіакомпанії.

Необхідним документом є *страховка*. Це документ, який підтверджує факт страхування від нещасних випадків і дає право особі, яка подорожує, а також членам її сім'ї, отримати фінансове відшкодування, витрачених ним коштів, якщо такі випадки відбулися. Але навіть при наявності такого страхового полісу повне або часткове відшкодування, витрачених коштів, відбувається лише у випадку пред'явлення туристом, необхідних документів для підтвердження факту, що нещасний випадок відбувся. В залежності від складності нещасного випадку і врахування умов окремої страхової компанії відбувається повне або часткове відшкодування витрачених коштів.

Серед всього іншого турист у разі згоди з договором співробітництва з партнерами має право отримувати найбільш повну інформацію про країну, куди він направляється, про звичаї цієї держави, її місцевих традиціях і порядках, кліматі та іншу інформацію. Надання цієї інформації є найбільш важливою умовою роботи з туристами, адже від цього залежить якість відпочинку туристів, їх настроїв та впевненість в тій державі, в якій він буде перебувати. Від цього залежить довіра туриста до фірми, яка відправляє. Ця інформація може бути видана у вигляді *супроводжувального листа або програми туру*, яка включає якнайбільш докладну інформацію про країну перебування, є *інструкцією туриста*, що полегшує його подорож і надає можливість відчутти себе впевнено.

Перед від'їздом туриста вся документація та інформація, необхідна для оформлення йому туристичної подорожі, збирається і фіксується за допомогою внесення його даних в спеціально створену електронну програму. Вона дозволяє автоматизувати процес оформлення туриста. Ця програма складається спеціально для туристичних агентств, і являє собою певну базу даних. Вона дозволяє вести облік процесу

оформлення туриста і не пропустити нічого, що могло б потім викликати певні проблеми в цьому процесі.

Після того як туриста відправлено в подорож, програма дозволяє оформити **акт виконаних робіт**, який підписується туристом і представником фірми, яка відправляє туриста. Цей документ підтверджує факт надання туристичних послуг і відсутність претензій сторін одна до одної. Акт виконаних документів по кожному туристу і свідчить про процес завершення тура.

Література [7, 12-13].

ТЕМА 3. ВХІДНА І ВИХІДНА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНСТВ

1. Організація обігу документів.
2. Обробка вхідних документів.
3. Реєстрація документів.
4. Оформлення вихідних документів. Класифікація документів. Номенклатура справ. Процес формування і оформлення справ.

Організація обігу документів

У кожній фірмі документи перебувають у постійному обігові. Ось чому необхідно прагнути до створення оптимальних умов для всіх видів робіт з документами на всіх етапах опрацювання документів – від моменту створення чи одержання документа до його знищення або відправлення на архівне зберігання.

Документообіг туристичної фірми практично не відрізняється від будь-якого іншого підприємства, крім спеціалізованих документів, які безпосередньо стосуються туристичних відносин туристичного агентства та інших суб'єктів туристичних відносин.

В агентстві повинна існувати чітка система здійснення всіх послідовних операцій з документами: приймання і реєстрація, розгляд керівником, порядок проходження документів в організації, їх виконання, контроль виконання, формування справ, підготовка і передача справ до архіву.

При проектуванні і раціоналізації документообігу керуються положеннями, що вироблені практикою діловодства і удосконалення організації управлінської праці.

Обіг документів повинен бути прямоточним, тобто виключати зворотні, зигзагоподібні та інші маршрути. Має дію принцип одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або в одного виконавця. Обробляти документи слід на основі паралельного виконання різних операцій над ними, що значно прискорює оперативність роботи.

Основу правильної організації обігу документів становить чітке розмежування функцій і обов'язків між працівниками підприємства. Точне знання обов'язків підвищує відповідальність кожного співробітника, в той же час виключає дублювання операцій при роботі з документами. Відповідальний розподіл праці у таких випадках закріплюється в кадрових інструкціях підприємства.

Для встановлення єдиного порядку складання документів і організації роботи з ними на будь-якому підприємстві так і в туристичному агентстві розробляється інструкція з діловодства. До неї вводяться зразки правильного оформлення документів і правила роботи з ними.

Помітний вклад у вдосконалення роботи з документами в туристичній агенції вносить секретар-референт керівника. Значна частина діловодства виконується безпосередньо на його робочому місці. Подібна централізація дозволяє здійснювати всі операції з документами кваліфіковано, широко застосовувати для однотипних робіт засоби оргтехніки. Це не виключає самостійного ведення справ із своєю документацією такими спеціалістами як бухгалтер або юрист-консультант.

Обробка вхідних документів

Відповідальність за оформлення і облік всіх документів входить в обов'язки секретаря фірми. Секретар здійснює "фільтрування" вхідних документів, що передаються керівникові. Обробка вхідних документів проходить такі етапи:

- первинна обробка;
- попередній розгляд, розмітка;
- реєстрація;
- розгляд документів керівництвом;
- направлення на виконання;

- контроль виконання;
- виконання документів;
- підшивання документів.

Первинна обробка вхідних документів полягає в перевірці правильності доставки листів. Розкриваються всі конверти, за винятком особистої кореспонденції (з поміткою "особисто"). Потім перевіряється правильність адресування вкладеного в конверт, кількість аркушів документа, наявність додатків. При відсутності зазначених додатків або окремих аркушів про це інформується відправник листа, робиться відповідна позначка на самому документі і в журналі вхідних документів у графі "Примітка".

Конверти, як правило, знищують, за винятком тих випадків, коли лише з конверту можна визначити адресу відправника, дату відправлення і дату надходження, або коли на конверті є помітка "конфіденційно" або "терміново".

Попередній розгляд вхідних документів здійснюється секретарем-референтом з метою розподілу документів на ті, що повинні реєструватися і ті, що реєстрації не потребують.

На документах, що реєструються, проставляється автоматичним нумератором реквізит "відмітка про надходження", дату надходження, вхідний номер документа. "Відмітка про надходження" не проставляється на додатках до документів, а також проспектах, каталогах та інших матеріалах, що не реєструються.

Секретар здійснює "фільтрування" вхідних документів, що передаються керівникові. Йому направляються на розгляд найважливіші і термінові документи, які надійшли. Ті документи, що не вимагають прийняття рішення на рівні керівника, можуть передаватися заступнику керівника підприємства, але на практиці таким заступником може бути менеджер, який виконує деякі функції керівника підприємства при його відсутності.

При попередньому розгляді також з'ясовується, чи не потребують документи, що передаються керівникові, додаткових матеріалів (попереднього листування, контрактів, нормативних документів). Після реєстрації документи передаються на розгляд і ухвалення рішення керівнику фірми. Прийняття управлінського рішення щодо конкретного документа – одна з основних функцій керівника, центральна, вирішальна ланка в технології управління. Керівник фірми при розгляді вхідного документу, визначає виконавця,

дає чіткі і конкретні вказівки стосовно виконання документа і визначає реальні строки виконання. Ці вказівки оформляють у вигляді резолюції. Відомості, взяті з резолюції (виконавець, строк виконання) заносяться секретарем у реєстраційний журнал. Якщо в резолюції вказано кілька виконавців, то документ передається першому в списку, який вважається відповідальним виконавцем.

При розгляді документів керівник повинен враховувати рекомендації, дотримання яких дозволяє прискорити проходження документів, уникнути затримок в обробці документів, створити умови для їх своєчасного і якісного виконання. Керівник зобов'язаний розглянути документи в день їх надходження і того ж дня (у крайньому випадку наступного) повернути пошту секретареві. З резолюцією керівника документ передається відповідальному виконавцю під розписку в журналі вхідної реєстрації з проставленою датою отримання.

Документи при реєстрації розподіляють на кілька груп, кожна з яких реєструється окремо. Наприклад, вхідні документи, які реєструються в журналі. Він має назву "**Журнал вхідної документації туристичного агентства**" "назва" і має такі графи: а) індекс (номер) документа; б) дата документа; в) автор документа (внутрішня організація) – для вхідних документів; г) резолюція; д) виконавець; е) строк виконання; є) відмітка про виконання; ж) номер справи. У журналі вхідної документації порядковий реєстраційний номер документа присвоюється, починаючи з № 1 з першого січня кожного року по 31 грудня.

Реєстраційні номери вхідних документів складаються із порядкового номеру документу, умовного позначення структурного підрозділу, посадової особи, номера справи, до якої буде підшито документ або його копію. Наприклад, номер документа 81/02-04 засвідчує, що 81-й порядковий номер документа в журналі реєстрації, 02-04 – номер справи по номенклатурі.

Реєстрація документа – це одночасно і початковий етап контролю за його виконанням. Реєстраційні і контрольні функції при цьому нерозривно зв'язані і здійснюються за допомогою журналів. Основна мета контролю – забезпечити виконання тих документів, що за дорученням керівника взяті на контроль.

Вихідні документи – це документи, що відправляються з фірми. Їх обробка складається з таких операцій:

- складання проекту документа;
- погодження проекту документа;
- перевірка правильності оформлення проекту документа секретарем;
- відправлення документа адресатові;
- підшивка другого примірника (копії) документа до справи.

Проект вихідного документа складається виконавцем, правильність його оформлення перевіряється секретарем.

Вихідні документи оформляються в двох примірниках, за винятком факсів і телефонограм, що складаються в одному примірнику.

Підготовлений проект вихідного документа подається на підпис керівнику фірми. Разом з ним можуть бути представлені й інші документи, використані для підготовки вихідного документа (ініціативні листи, рекламації, контракти, акти, нормативні документи).

Керівник підприємства може внести зміни і доповнення в документ, що поданий на підпис, або повернути його виконавцю на доопрацювання.

Після підпису керівником двох примірників вихідний документ передається секретареві для реєстрації. Документи, що відправляються, реєструються в "Журналі реєстрації вихідних документів". Для реєстрації необхідні такі дані:

- індекс документа, що включає і № справи;
- дата документу;
- адресат (кореспондент);
- короткий зміст чи заголовок;
- відмітка про виконання (запис про вирішення питання, номери документів-відповідей);
- виконавець;
- примітка.

Після реєстрації і присвоєння вихідному документу номера це фіксується рукописним або машинописним способом на обох примірниках. Потім вихідні документи того ж дня конвертуються і відправляють. При цьому звіряється адреса одержувача на листі і на конверті. Другий примірник відісланого листа підшивають у справу з листування.

Вхідна документація – це документація, яка входить в туристичне агентство і складається з листів, телеграм, а також договорів з іноземними партнерами, партнерами по Україні і партнерами з обслуговування. Це також розпорядження, накази вищих органів влади, що стосуються управління туристичною галуззю, також документи бухгалтерського обліку.

Внутрішніми документами агентства є кадрові документи, накази, бухгалтерські документи, акти виконаних послуг. Вся ця документація зберігається в папках за видами.

В кожному туристичному агентстві документація класифікується.

Класифікація документів – це розподіл усіх документів за певними ознаками на справи. Справою називається сукупність документів, сформованих за якоюсь ознакою, зібраних у тверду обкладинку, оформлених за чіткими правилами. Практичне діловодство користується такими ознаками групування документів у справи:

- за назвою видів документів, наприклад, "Акти", "Накази", "Угоди", "Контракти";
- за змістом документів, наприклад, "Документи (контракти, кошториси, листування) про надання транспортних послуг фірмою "Транс-сервіс" 2003 р.";
- за грифом обмеженості доступу до документів, що містять комерційна таємницю.

Номенклатура справ – це систематизований список справ у діловодстві агентства. Вона призначена для обліку і групування виконаних документів у справи, включає всі справи фірми, журнали реєстрації.

Номенклатура справ потрібна для швидкого пошуку документів за їх змістом і видами. Від її якості залежать оперативність роботи з документами та надійність їх зберігання. Найявністю номенклатури справ обов'язкова.

Для визначення розділів номенклатури використовуються назви посад керівників і спеціалістів. Наприклад:

- 01 – директор
- 02 – бухгалтер
- 03 – працівники.

На початку кожного розділу вказуються найважливіші для діяльності фірми документи – накази, протоколи, акти. Після цього наводиться листування та інші інформаційно-довідкові документи. У кінці розділів журнали обліку чи додаткові картотеки.

Номенклатура справ підписується секретарем і затверджується керівником фірми. Номенклатура складається у трьох примірниках: перший зберігається у справі, другий є робочим і вивіщується на стінці шафи із справами, третій передається до архіву фірми.

Важливе значення має **процес формування і оформлення справ**. Він передбачає групування виконаних документів у справи. Ця робота, як правило, здійснюється секретарем під безпосереднім контролем керівника підприємства. Для формування справ використовуються звичайні канцелярські папки розраховані на 2 000 аркушів.

Рекомендації та вимоги при формуванні справ:

- до справи включаються документи, робота над якими завершена;
- документи, що підшиті до справ, є оригінальними або завіреними копіями;
- документи різних строків зберігання формуються в різні справи;
- документи, що стосуються одного питання, включаються в одну справу;
- до справи включається один примірник документа;
- кожен вміщений до справи документ повинен бути правильно оформлений (мати дату, підпис, відмітку про виконання);
- до справи не підшиваються ті документи, що підлягають поверненню документів, а також чернетки документів;
- документи в середині справи розташовуються в хронологічній послідовності (01.02.2003, 02.03.2003 і т.д.).

Статут підприємства та інші засновницькі документи формуються в окрему папку.

Контракти фірми діляться на дві групи, що зберігаються в різних справах. Перша група – комерційні контракти. Друга група – трудові контракти з працівниками.

Накази з виробничої діяльності формуються окремо від наказів з особового складу.

Особові справи та особові картки формуються за алфавітом прізвищ співробітників підприємства. Документи обмеженого доступу з грифом "КТ" або "Конфіденційно" формуються окремо від решти документів.

Література [1-5, 15].

ТЕМА 4. КАДРОВА І БУХГАЛТЕРСЬКА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНСТВ

1. Кадрова документація туристичних агентств.
2. Бухгалтерська документація в туристичних агентствах.

Кадрові документи – це документи, які містять інформацію про особовий склад підприємства (організації), зафіксованих в заявах про прийняття (звільнення, переведення) на роботу, наказах по особовому складу, автобіографіях, характеристиках, контрактах (трудових угодах) по найму працівників.

Кадрова документація на великих підприємствах зберігається у відділі кадрів. Як правило, туристичні агенції невеликі за кількістю особового складу і тому немає потреби створювати відділ кадрів. Документація зберігається або у директора туристичного агентства, або у виконуючого обов'язки директора.

Згідно із законодавством про працю при вступі на роботу громадяни подають письмову заяву, де викладають прохання про зарахування на певну посаду до певного структурного підрозділу.

Накази з особового складу – це кадрові документи, які регламентують питання прийняття на роботу, переведення, звільнення, надання річних відпусток, стягнення, заохочення, відрядження.

У порівнянні з наказами з основної діяльності складання і оформлення наказів по особовому складу має деякі особливості. У заголовку такого наказу пишуть: "По особовому складу". Констатуюча частина може пропускатися. У розпорядчій частині пункти розміщують у певній послідовності: а) призначення на посаду; б) переведення; в) надання відпустки; г) звільнення із займаної посади; д) зміна прізвища тощо.

Накладання дисциплінарних стягнень і оголошення заохочень оформляють, як правило, окремими наказами.

За формою накази повинні бути однаковими. Це полегшує використання їх з метою довідки. Кожний пункт наказу починається з дієслова в наказовій формі (призначити, перевести, звільнити, оголосити подяку) і пишеться великими літерами. Наприкінці кожного пункту наказу зазначається підстава для його складання. Наказ вступає в силу з моменту його підписання. Однак, окремі пункти можуть мати свої терміни вступу в силу.

У наказах про прийняття на роботу необхідно зазначити: на яку посаду, до якого структурного підрозділу і з якого числа оформлюються на роботу; вид прийняття на роботу (на постійну – з виборним терміном, зі стажуванням тощо; на тимчасову – на певний термін; за сумісництвом та ін.); особливі умови роботи (з прийняттям матеріальної відповідальності, зі скороченим робочим днем тощо).

У наказах про надання відпустки слід зазначити її вид (основний, додатковий, наприклад, за тривалість стажу роботи на одному підприємстві; учбовий; у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю; без збереження заробітної плати, наприклад, за сімейними обставинами), загальну кількість робочих днів, дату виходу у відпустку і повернення з неї, за який період роботи надана відпустка.

При звільненні працівників обов'язково вказують дату і мотивування звільнення. Мотивування звільнення має бути викладено стисло і чітко у відповідності до чинного законодавства.

Накази по особовому складу оформляють аналогічно до наказів з основної діяльності. При цьому особлива увага приділяється візуванню. Начальник відділу кадрів або особа, яка виконує цю роботу, зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу згаданих в ньому осіб, у чому вони розписуються в оригіналі.

Накази містяться в журналі наказів з особового складу підприємства, в якому зазначаються номер наказу і дата складання наказу.

Основні кадрові документи, які містяться у справі працівника – характеристика, автобіографія.

Характеристика – це документ, у якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника. Характеристика подається при висуванні на виборні посади, а також за конкурсом на підприємства. У кожній правильно написаній характеристиці можна виділити чотири частини, що логічно пов'язані між собою: а) анкетні дані: ім'я, по-

батькові; посаду, вчений ступінь і звання (якщо вони є), рік народження, освіти, які прийнято розташовувати у стовпчик справа; б) дані про трудову діяльність (фах, тривалість роботи на даному підприємстві або в організації, просування по службі, рівень професійної майстерності та ін.); в) власне характеристика, де розглядається ставлення до роботи, підвищення професійного і наукового рівня, стосунки в трудовому колективі, відомості про урядові нагороди або заохочення; г) висновки, де зазначено призначення характеристики. Текст характеристики викладається від третьої особи. Підписи на цьому документі посвідчуються гербовою печаткою. Характеристика видається працівникові на руки або з його відома надсилається до підприємства, установи, які її запитували.

Автобіографія – це документ, у якому особа, яка складає його, подає опис свого життя і діяльності. Основна вимога до такого документа – досягти вичерпності потрібних відомостей і лаконізму викладу. Кожне нове повідомлення починається з абзацу. У автобіографію необхідно включити такі реквізити: а) прізвище, ім'я, по батькові у називному відмінку; б) дата, місце народження; в) відомості про навчання; г) відомості про трудову діяльність; д) відомості про громадську роботу; е) короткі відомості про склад сім'ї; є) дата і підпис автора.

Трудовий договір – це угода між працівником і власником підприємства, за якою працівник зобов'язаний виконувати роботу, визначену цією угодою, з дотриманням внутрішнього трудового розпорядку, а власник зобов'язується виплачувати працівникові зарплату і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін.

Трудовий договір може бути укладений: а) на невизначений термін – працівник може в будь-який момент розірвати його, а власник – тільки на підставі, що передбачена чинним законодавством. б) на визначений термін, який встановлюється за погодженням сторін (може бути припинений по його закінченню з ініціативи як працівника, так і власника); в) на час виконання певної роботи.

При укладанні трудового договору може бути встановлений термін випробування за погодженням сторін (ст. 26, 27, 28 ЗКпПУ) з метою перевірки відповідності працівника роботі або посаді, яка йому доручається.

Трудовий договір укладається в письмовій формі (ст. 24 КЗпПУ) в таких випадках: а) при організованому наборі працівників; б) при укладанні трудового договору про роботу в районах з особливими природними умовами; в) при укладанні контракту; г) у випадках, коли працівник сам наполягає на укладанні трудового договору у письмовій формі.

Укладання трудового договору оформлюється наказом чи розпорядженням власника про зарахування працівника на роботу. Трудовий договір вважається укладеним і тоді, коли наказ чи розпорядження не були видані, але працівника фактично було допущено до роботи. При прийнятті на роботу працівник подає паспорт і трудову книжку.

Підприємства користуються формою Т-1, яка складається з таких частин: а) власне наказ; б) витяг з наказу для переносу інформації в електронно-обчислювальну машину, надання відомостей для відкриття особового рахунку в розрахунковій групі в бухгалтерії.

Бухгалтерська документація туристичних агентств

Бухгалтерський облік необхідний для того, щоб контролювати господарську діяльність і фінансовий стан підприємства, аналізувати, приймати компетентні рішення, виявляти перешкоди, які виникають в процесі роботи, коректувати плани на майбутнє. Виходячи з цього, головні бухгалтерські документи зводяться до наступних кінцевих документів за звітний період (місяць, квартал, рік): а) бухгалтерський звіт (баланс чи балансовий звіт); б) фінансовий звіт; в) звіт про рух грошових засобів.

Але для того, щоб скласти звітні документи, необхідно щоденно вести облік різних дій по закупці та продажу товарів та послуг, руху грошових засобів та ін.

Для правильного ведення справ передбачається щоденний запис господарських операцій в Головний журнал (його називають "Журнал операцій", або "Журнал реєстрації"). Такі записи дозволяють простежити кожну окрему операцію по кожному рахунку, чи то операції з готівкою, операції з рахунками дебіторів (наприклад продаж) або з рахунками, які підлягають оплаті (купівля матеріалів). Інформація про всі ці операції (продаж, купівля, отримання чи витрата фондів) записується в цей журнал, в якому відображена кожна господарська операція. Зазвичай в ньому міститься інформація про операції в хронологічному порядку: перший запис, наприклад, містить

дані про продаж, друга – дані про купівлю, третя – про виплату, потім знову про купівлю.

Інформація про операції копіюється (або переноситься) із головного журналу в Головну книгу. Головна книга організована по-іншому: по одному розділу для кожного типу рахунків, наприклад, для рахунків кредиторів. У середині кожного розділу інформація, як правило, записується в хронологічному порядку. Різниця між Головним журналом і Головною книгою полягає в тому, що остання диференціює (або розбиває) за визначеними рахунками інформацію, яка міститься в Головному журналі. Інформація в Головній книзі підсумовується і в кінці звітної періоду отримують кінцевий результат по кожному рахунку. Ці результати використовуються для підготовки фінансових документів на зразок фінансового звіту чи балансу.

Вести цей журнал і тільки одну Головну книгу досить важко. Якби використовувався тільки один журнал, операція з перенесення даних з нього в головну книгу займала б дуже багато часу. Більш того, пошук інформації про ту чи іншу операцію значно б ускладнився б.

Більшість підприємств використовують журнали для запису інформації про ті чи інші види операцій. Зазвичай ведуться чотири спеціалізовані журнали.

Журнал касових надходжень містить інформацію про платежі, які надходять від клієнтів. Платежі можуть мати форму готівкових грошей або чеку. Цей журнал містить також іншу інформацію про грошові кошти, які внесені у фонд підприємства.

Журнал готівкових рахунків містить інформацію про виплати кредиторам чи постачальникам. Зазвичай ці платежі являються чеками, які виписуються, але вони можуть мати форму виплат готівкою. Крім того, в цьому журналі міститься інформація про поточні витрати, які оплачуються готівкою (наприклад, зарплатня робітників або оренда приміщення).

Журнал продаж містить інформацію про продаж товарів чи послуг. Разом з інформацією про продажі, які містяться в журналі касових надходжень, журнал продаж враховує всі продажі, які здійснює підприємство.

Журнал покупок містить інформацію про покупки, які куплені в кредит. Разом з відомостями про покупки, які фіксуються в журналі

готівкових розрахунків, журнал покупок враховує всі операції, пов'язані з придбанням.

Також створюються зворотні відомості, які містять докладну інформацію із журналів. Тоді в зворотних відомостях ви можете зібрати докладну інформацію про окремі продажі і покупки та переносити кінцеві результати з них у головну книгу.

Література [6, 8-11, 14-18].

2 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗАНЯТТЯ 1. НОРМАТИВНА БАЗА ДІЯЛЬНОСТІ ТА ДОКУМЕНТУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ В УКРАЇНІ

1. Які документи регламентують діяльність та документування туристичної галузі в Україні?

2. Які документи регламентують технологію створення, опрацювання, збереження та використання документів у поточній діяльності установи, а також регламентуючу роботу служби діловодства – її структуру, функції, штати, технічне забезпечення та деякі інші аспекти?

3. Охарактеризуйте основні нормативні акти у сфері туризму та діловодстві на сучасному етапі.

Література [12-13].

ЗАНЯТТЯ 2. УСТАНОВЧІ ДОКУМЕНТИ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНСТВ. ДОКУМЕНТИ ДЛЯ РЕЄСТРАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ. ДОКУМЕНТИ, ЯКІ ВИДАЮТЬСЯ ТУРИСТУ

1. Які види установчих документів вам відомі?
2. Яке основне призначення статуту?
3. З чого складається зміст статуту підприємства?
4. Які існують спеціальні вимоги до установчих документів?
5. В чому різниця понять юридична особа і підприємець?
6. Система дій для організації та реєстрації приватної трудової діяльності. Які документи видаються туристу?

7. Дайте визначення поняттям: “туристична путівка”, “туристичний ваучер”, “договір на туристичне обслуговування”, “проїзний документ”, “віза”, “страховка”, “супроводжувальний лист”, “акт виконаних робіт”.

Література [7, 12-13].

ЗАНЯТТЯ 3. ВХІДНА І ВИХІДНА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНСТВ

1. Що містить у собі поняття "діловодство"?
2. Що розуміється під об'єктом документообігу, чому він збільшується? Що входить у поняття документообігу?
3. Що впливає на організацію руху документів? Які організаційні документи визначають порядок руху документів в організаціях туризму?
4. Які основні правила організації документообігу? Які основні потоки документів можна виділити в організаціях соціально-культурного сервісу й туризму й у чому їхня особливість?
5. Які вимоги пред'являються до організації прийому й первинної обробки документів? У чому значення попереднього перегляду й розподілу документів, що надійшли, і як вони проводяться?
6. Назвіть етапи роботи виконавця з документом. Які вимоги пред'являються до обробки вихідних документів? Які правила обробки вихідних документів?
7. Яке значення має реєстрація документів, і яке місце вона займає в організації діловодства? Які завдання виконує реєстрація документів?
8. Які вимоги пред'являються до організації реєстрації документів? Які дані про документ записуються в процесі його реєстрації? Назвіть форми реєстрації документів? У чому достоїнства й недоліки журнальної форми реєстрації документів?
9. Документообіг. Визначення, характеристика основних документопотоков. Правила організації документообігу установи.
10. Особливості документообігу сучасних установ. Правила прийому й обробки вступник кореспонденції, їхній вплив на організацію руху документів. Напрямок документів на виконання.

11. Основні напрямки вдосконалювання документообігу. Завдання реєстрації документів, її організація. Форми реєстрації документів.

12. Взаємозв'язок процесів реєстрації й контролю за строками виконання документів. Порівняльні характеристики форм реєстрації документів. Склад інформації.

13. Формування справ як технологічна операція діловодства.

Література [1-5, 15].

ЗАНЯТТЯ 4. КАДРОВА І БУХГАЛТЕРСЬКА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ АГЕНСТВ

1. Назвіть основні кадрові документи.
2. Оформлення наказів з особового складу.
3. Трудовий договір.
4. Оформлення і ведення трудової книжки.
5. Головні бухгалтерські документи.

Література [6, 8-11, 14-18].

3 ПЕРЕЛІК ТЕМ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ для студентів заочної форми навчання

Відповідно до навчального плану студенти заочної форми навчання виконують контрольну роботу. Контрольна робота дозволяє оцінити насамперед науково-методичні знання студента. У роботі необхідно показати знання джерел і вміння працювати з ними. Насамперед, необхідно приступити до вивчення рекомендованої літератури. Варто застерегти від спроб простого списування того або іншого джерела, оскільки кожний навчальний посібник, журнальна стаття, монографія має особливий виклад матеріалу. Бажано приводити різні точки зору на аналізовані проблеми, що буде свідчити про самостійність роботи з літературою. У контрольній роботі важливо поглиблене вивчення якого-небудь питання. Контрольна робота полягає в аналізі літератури з теми та чіткі висновки наприкінці.

Особливістю сучасності є широке використання електронних ресурсів. Налічуються десятки індивідуальних і корпоративних Інтернет-сайтів, що вміщують різну інформацію про діловодство (справочинство) та документування в туризмі. Малі тиражі, доступність багатьох видань, недостатня комплектація бібліотек створюють багато проблем для дослідників. У цій ситуації Інтернет незамінний, неоціненну допомогу він надає у пошуковій роботі. Але використання будь-якої інформації з Інтернету, особливо довідникового характеру, вимагає ретельної перевірки на вірогідність і відсутність помилок. Використовуючи Інтернет, який є способом зберігання інформації, а не окремим джерелом, у списку джерел необхідно обов'язково робити посилання, наприклад:

Энговатова О.А. 500 советов секретарю. – М.: Альфа-Пресс, 2006. – 224 с. // <http://lib.rus.ec/b/106556>

Загальні вимоги до оформлення контрольної роботи наступні. Робота виконується українською або російською мовою. Якщо робота виконується в зошиті (12 аркушів), то сторінки зошита необхідно пронумерувати й залишити поля для зауважень рецензента. Якщо на комп'ютері, то робота повинна нараховувати до 15 аркушів: 14 шрифт, 1,5 інтервал, поля: праворуч – 1,5 см, ліворуч – 3 см, верх – 2,5 см, низ – 2,5 см.

Структура контрольної роботи: 1 аркуш – титульний аркуш, 2 аркуш – план роботи (простий, до 4-5 пунктів), 3 аркуш – вступ, у якому ставляться основні проблеми, на які Ви плануєте зосередитися в контрольній роботі. За допомогою наступних шаблонних фраз формулюється мета роботи: проаналізувати, визначити; з'ясувати...; виявити особливості...; реконструювати...; розглянути... Основна частина роботи – 5-7 сторінок. Передостанній аркуш – висновки, в яких пишуть, як вирішили поставлену у вступі проблему. Останній аркуш – список літератури.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки (“зараховано”), студента допускають до заліку. Контрольну роботу, в якій студент не розкрив основний зміст питань або в якій містяться грубі помилки, не зараховують і повертають студентові із вказівкою на помилки та зауваженнями для доопрацювання.

1. Документальне забезпечення управління туристичним підприємством.

2. Оформлення, ведення та облік трудових книжок.

3. До історії поняття документаційне забезпечення управління.

4. Примірні інструкції з діловодства як основа діловодства на туристичних підприємствах.

5. Поняття про документ та реквізити.

6. Виявлення підроблень документів.

7. Складання та оформлення документів. Бланки документів.

8. Загальна характеристика документів системи організаційно-правової документації.

9. Призначення планових та розпорядчих документів.

10. Призначення довідково-інформаційної та довідково-аналітичної інформації.

11. Призначення звітної документації.

12. Організація документообігу та його основні поняття.

13. Поняття проходження вихідних документів та внутрішніх документів установи.

14. Інформаційно-пошукові системи по документах організації.

15. Організація роботи кадрової служби. Призначення та функції кадрової служби.

16. Оформлення документів при прийомі на роботу. Загальний порядок оформлення документів при прийомі на роботу.

17. Концепція Закону “Про справочинство” 2006 р.: аналіз нормативного документу.

18. Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД): аналіз нормативного документу.

19. Ділове листування в туристичній галузі.

20. Організація роботи з конфедичійними документами.

21. Контроль виконання документів.

22. Розробка та ведення номенклатури справ.

23. Правила складання та заповнення відрядного посвідчення.

24. Бланки, шаблони та зразки оформлення документів.

25. Основні вимоги до реквізитів службового документа.

26. Походження терміну “діловодство”.

27. Документи для реєстрації суб’єкта підприємницької діяльності.

28. Положення про відділ кадрів.

29. Класифікація ділових паперів.

30. Функції діловодства. Взаємозв'язок діловодства, докементування та архівної справи.
31. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
32. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристичних послуг.
33. Правила оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії.
34. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг.
35. Створення турфірми – оформлення туристичної ліцензії.

4 ПЕРЕЛІК ТЕМ РЕФЕРАТІВ для студентів денної форми навчання

1. Значення дисципліни «Діловодство в туризмі».
2. Зв'язок діловодства з іншими навчальними дисциплінами.
3. Визначення та характер основних термінів діловодства.
4. Види, призначення та класифікація документів.
5. Поняття «реквізит документа», «формуляр документа», «формуляр-зразок».
6. Бланк документа. Види бланків.
7. Поняття про формування справ у діловодстві.
8. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.
9. Експертиза цінності документів, мета її здійснення.
10. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристичних послуг.
11. Правила оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії.
12. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг.
13. Типові правила надання туристичних послуг.
14. Структура та форми викладу тексту в офіційних документах.
15. Види службових листів, основні правила їх складання.
16. Реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа.
17. Оформлення документів з особового складу сфери туризму.
18. Комплекс документів з особового складу.

19. Порядок документування прийняття на роботу, переміщення та звільнення працівників.
20. Складання трудового договору, контракту, трудової угоди.
21. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
22. Складання автобіографії, резюме, характеристики.
23. Правила заповнення особового листка з обліку кадрів.
24. Вимоги до оформлення трудових книжок.
25. Порядок заповнення та ведення карток, книг і журналів обліку особового складу.
26. Основні етапи проходження вхідних та вихідних документів.
27. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.
28. Права та обов'язки туристів.
29. Характеристика Закону України «Про туризм».
30. Туристична путівка як документ первинного обліку турфірми.

5 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Документальне забезпечення управління туристичним підприємством.
2. Оформлення, ведення та облік трудових книжок.
3. До історії поняття документаційне забезпечення управління.
4. Примірна інструкція з діловодства як основа діловодства на туристичних підприємствах.
5. Поняття про документ та реквізити.
6. Виявлення підроблень документів.
7. Складання та оформлення документів. Бланки документів.
8. Загальна характеристика документів системи організаційно-правової документації.
9. Призначення планових та розпорядчих документів.
10. Призначення довідково-інформаційної та довідково-аналітичної інформації.
11. Призначення звітної документації.
12. Організація документообігу та його основні поняття.
13. Поняття проходження вихідних документів та внутрішніх документів установи.

14. Інформаційно-пошукові системи по документах організації.
15. Організація роботи кадрової служби. Призначення та функції кадрової служби.
16. Оформлення документів при прийомі на роботу. Загальний порядок оформлення документів при прийомі на роботу.
17. Концепція Закону “Про справочинство” 2006 р.: аналіз нормативного документу.
18. Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД): аналіз нормативного документу.
19. Ділове листування в туристичній галузі.
20. Організація роботи з конфедичійними документами.
21. Контроль виконання документів.
22. Розробка та ведення номенклатури справ.
23. Правила складання та заповнення відрядного посвідчення.
24. Бланки, шаблони та зразки оформлення документів.
25. Основні вимоги до реквізитів службового документа.
26. Походження терміну “діловодство”.
27. Документи для реєстрації суб’єкта підприємницької діяльності.
28. Положення про відділ кадрів.
29. Класифікація ділових паперів.
30. Функції діловодства. Взаємозв’язок діловодства, докементування та архівної справи.
31. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
32. Порядок ліцензування туристської діяльності та сертифікації туристичних послуг.
33. Правила оформлення реєстрової картки та заяви на отримання державної ліцензії.
34. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг.
35. Створення турфірми – оформлення туристичної ліцензії.

ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция. Учебное пособие. – М.: Феникс, 2001. – 320 с. // <http://www.janchyk.com/books/43204-deloproizvodstvo-i-korrespondenciya-basakov-m-i.html>
2. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах. Учебное пособие. – М.: Феникс, 2003. – 161 с. // <http://www.log-in.ru/books/10007/>
3. Головач А.С. Оформлення документів: для підприємств та громадян. – Донецьк: Сталкер, 1997. – 320 с. // <http://www.twirpx.com/file/129069/>
4. Энговатова О.А. 500 советов секретарю. – М.: Альфа-Пресс, 2006. – 224 с. // <http://lib.rus.ec/b/106556>

Додаткова

6. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство: Навчальний посібник. /ДАККИМ. – К., 2003. – 57 с.
7. Дехтярь Г.М. Лицензирование й сертификация в туризме: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2003. – 256 с.
8. Ділові папери та документи підприємницької діяльності / Упоряд. В. П. Кулініченко. — К.: Укр. центр. духовної культури, 1996. — 144 с.
9. Ділові папери в менеджменті: Навчальний посібник для студентів вузів (Л.Г.Зубенко та ін.). – К. 2003. – 272с. // <http://nuwm.rv.ua/library/documents/b20084.doc>
10. Документування у менеджменті: Підручник для студентів вузів (О.Г. Кірічок , В.І. Корбутяк. К.В. Дубич. – К.: центр навчальної літератури, 2003. – 216с. // [http://e-catalog.mk.ua/cgi-bin/irbis64r_opak72/cgiirbis_64.exe?C21COM=S&I21DBN=NGU&P21DBN=NGU&S21FMT=fullwebr&S21ALL=\(%3C.%3EK%3D%D0%94%D0%95%D0%9B%D0%9E%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%98%D0%97%D0%92%D0%9E%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%92%D0%9E\\$%3C.%3E\)&FT_REQUEST=&FT_PREFIX=&Z21ID=&S21STN=1&S21REF=10&S21CNR=20](http://e-catalog.mk.ua/cgi-bin/irbis64r_opak72/cgiirbis_64.exe?C21COM=S&I21DBN=NGU&P21DBN=NGU&S21FMT=fullwebr&S21ALL=(%3C.%3EK%3D%D0%94%D0%95%D0%9B%D0%9E%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%98%D0%97%D0%92%D0%9E%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%92%D0%9E$%3C.%3E)&FT_REQUEST=&FT_PREFIX=&Z21ID=&S21STN=1&S21REF=10&S21CNR=20)
11. Електронне діловодство: Навч.-метод. посібник для студентів денної та дистанційної форми навчання зі спеціальності

7.050102 "Економічна кібернетика" / О.В. Шпортко, В.В. Ступницький, Л.В. Шпортко, Н.І. Ступницька. / За ред. О.В. Шпортка. Рівне: РДГУ, 2006. 88 с. // http://lit.lib.ru/comment/s/shportxko_oleksandr_wolodimirowich/text_0010?&COOK_CHECK=1

12. Закон України "Про ліцензування окремих видів господарської діяльності" // Офіційний вісник України. – 2000 р. – №18. – С.

13. Закон України "Про підприємництво" // Урядовий кур'єр. – 1999 р. – №12. – С.

14. Козоріз В.П., Лапицька Н.І. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2002. // <http://www.twirpx.com/file/121772>

15. Кузмичева С.В. Делопроизводство без проблем. – К.: А.Л.Д.1997. – 160 с.

16. Кушнаренко Н.Н. Документоведение: Учебник. – К., 2000. – 460 с.

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

18. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры туристических агентств, тур операторов, экскурсионных бюро: Сборник должностных и производственных инструкций. – М.: Изд-во «Финпресс», 2003. – 160 с.