

РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю враховуються наступні види робіт:

– в першому модулі виконання індивідуального завдання до 10 балів, експрес-тести на практичних заняттях оцінюються в 5 балів (6 практичних x 5 балів=30 балів), доповіді на практичних заняттях – 7 балів (6 практичних x 7=42 бали), аудиторна контрольна робота до 18 балів;

– в другому модулі експрес-тести на практичних заняттях оцінюються в 5 балів (4 практичних x 5=20 балів), доповіді на практичних заняттях – 7 балів (4 практичних x 7=28 балів), аналіз документів під час практичних занять 7 балів (4 практичних x 7=32 бали), аудиторна контрольна робота до 20 балів;

Підсумковий контроль визначається як середня двох контролів за перший та другий змістові модулі.

Змістовий модуль 1: разом 100 балів

Змістовий модуль 2: разом 100 балів

Підсумковий контроль визначається як середня двох контролів за перший та другий змістовні модулі.

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
85-89	B	Добре	
75-84	C		
70-74	D	Задовільно	
60-69	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів
з дисципліни
«Діловодство в туризмі»

для студентів спеціальності 242 «Туризм»
усіх форм навчання

Методичні вказівки для самостійної роботи студентів з дисципліни «Діловодство в туризмі» для студентів спеціальності 242 «Туризм» усіх форм навчання / Укл.: М.В. Белікова. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2017. – 24 с.

Укладач: М.В. Белікова, к.істор.н., доцент

Рецензент: П.В. Гудзь, професор, доктор екон. наук,
зав. кафедри міжнародного туризму

Затверджено
на засіданні кафедри «Міжнародного туризму»
Протокол № 1
від «28» серпня 2017 р.

НМК факультету
Протокол № 1
від «29» серпня 2017 р.

- (29 – 30 вересня 2016 р.). – Переяслав-Хмельницький, 2016. – С. 24 – 26.
5. Корнута В.А. Основи організації електронного документообігу / В.А. Корнута. – Івано-Франківськ, 2012. – 44 с.
 6. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2015. – 84 с.
 7. Литовченко О.О. Правове регулювання електронного документообігу в Україні / О.О. Литовченко, Проценко. – Кременчук, 2012. – 34 с.
 8. Палеха Ю.І. Загальне документознавство: навчальний посібник / Ю.І. Палеха, Н.О. Леміш. – К. : Ліра К, 2012. – 395 с.
 9. Радченко С.В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С.В. Радченко // Архіви України. – 2013. – №4. – С.39 – 53.
 10. Швецова-Водка Г.М. Загальна теорія документа і книги: навч. посіб. / Г.М. Швецова-Водка. – К.: Знання, 2014. – 405 с.

Інформаційні ресурси:

1. Гуревич Р.С. Діловодство: підручник / Р.С. Гуревич, М.Ю.Кадемія, Т.М.Черниш, Л.С.Шевченко. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: <http://ito.vspu.net/ENK/2008/dilovodstvo/posibnuk/index.htm> [Посилання дійсне на 15.06.2017 р.].

ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Базова

1. Безкровний М.Ф. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань / М.Ф. Безкровний, М.Ф. Кропивка, Ю.І. Палеха, Т.Д. Іщенко. – К.: Ліра-К, 2014. – 456 с.
2. Васильєва О.О. Діловодство в туризмі: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / О.О. Васильєва, В.М. Зайцева. – Запоріжжя: ТОВ «ЛІПС» ЛТД, 2012. – 140 с.
3. Васильєва О.О. Організація сучасного діловодства : навчальний посібник / О.О. Васильєва, Л.А. Гіль, Л.Г. Мірошніченко, О.В. Пругло. – Запоріжжя: Просвіта, 2011. – 184 с.
4. Данюк В.М. Кадрове діловодство / В.М. Данюк, Л.П. Кулаковська. – К.: Либідь, 2012. – 240 с.
5. Палеха Ю.І. Загальне діловодство (теорія та практика керування документацією із загальних питань) / Ю.І. Палеха. – К.: Ліра-К, 2014. – 624 с.

Допоміжна

1. Безкровний М.Ф. Керування документацією: підручник / М.Ф. Безкровний, М.Ф. Кропивка, Ю.І. Палеха, Т.Д. Іщенко. – К.: Ліра-К, 2015. – 296 с.
2. Гамерський Б.І. Правова основа електронного документообігу в системі управління організацією // Правове регулювання суспільних відносин в умовах демократизації Української держави: матеріали VI міжнар. наук.-практ. конф. (25 – 26 травня 2016 р.). – К.: Політехніка, 2016. – С. 292 – 293.
3. Гамерський Б.І. Електронний документообіг як основний елемент в системі «Електронний уряд» // Матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 24 листопада 2016 р.). – К.: ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2016. – С. 50 – 51.
4. Гамерський Б.І. Проблеми та перспективи електронного документообігу в управлінні трудовими ресурсами // Матеріали XX міжнар. наук.-практ. конф. : «Проблеми ті перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії»

ЗМІСТ

Вступ	4
Мета та завдання навчальної дисципліни	5
Зміст дисципліни за модулями	7
План практичних занять з дисципліни «Діловодство в туризмі»	9
Питання для самостійної роботи (тематика рефератів) з дисципліни «Діловодство в туризмі»	15
Завдання для контрольних робіт для студентів заочного відділення з дисципліни «Діловодство в туризмі»	16
Контрольні питання з дисципліни «Діловодство в туризмі»	19
Література для підготовки до практичних занять та виконання самостійної роботи	22
Розподіл балів, які отримують студенти	24

ВСТУП

Вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Діловодство в туризмі» для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» та спеціальності 242 «Туризм» відповідають освітньо-професійним програмам підготовки при реалізації робочих навчальних планів нормативних навчальних дисциплін освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр».

Для контролю вивчення дисципліни «Діловодство в туризмі» передбачені наступні форми організації навчального процесу: лекційні й практичні заняття, написання тематичних рефератів, складання заліку.

56. Рекламациї: текст, строк подачі та розгляду туроператором, строки і порядок виплати компенсації.
57. Online замовлення: пароль, логін, бронювання турів турагентом, підтвердження замовлення, форс-мажорні обставини.
58. Заявка на бронювання: текст, реквізити, зміни та ануляція.
59. Аббревіатури в заявці або листі на бронювання: BB, HB, FB, AI, UAI, SNG, DBL, DBL+EX.BED, VIP та ін.
60. Договір на туристичне обслуговування: реквізити, обов'язки сторін, умови компенсації за ненадані послуги, відповідальність сторін, порядок вирішення суперечок, форс-мажорні обставини.

27. Основи складання повідомлень, оголошень та прес-релізів.
28. Основні вимоги до оформлення посадових інструкцій працівників туристичних агенцій, екскурсійних бюро, туристичних операторів.
29. Права та обов'язки туристів.
30. Закон України «Про туризм».
31. Істотні умови реалізації туристичного продукту та їх відображення в угоді на надання туристичних послуг.
32. Туристична путівка як документ первинного обліку турфірми.
33. Правила оформлення додатків до угоди (умови туристичної поїздки, заявочна форма на подорож).
34. Основні засади документування діяльності у сфері туристичної індустрії.
35. Документ та його роль у діяльності підприємства.
36. Документування на різних історичних етапах.
37. Сучасні тенденції розвитку діловодства в Україні.
38. Нормативно-правова база документування туристської діяльності.
39. Уніфікація та стандартизація документів.
40. Особливості документального оформлення обслуговування туристів.
41. Основні поняття діловодства: «реквізит документа», «формуляр-зразок», «бланк». Складання та оформлення тексту документів.
42. Підготовка організаційно-розпорядчої документації.
43. Підготовка довідково-інформаційної документації.
44. Організація документообігу.
45. Засади систематизації та зберігання документів.
46. Документи з особового складу.
47. Ліцензування та сертифікація туристичної діяльності.
48. Загальна характеристика кадрових документів.
49. Вимоги до ведення та оформлення трудових книжок.
50. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.
51. Характеристика документів на отримання туристичного продукту (ваучер, страховий поліс, авіаквитки або інші проїзні документи).
52. Права та обов'язки туроператора та турагента за агентським договором на реалізацію турпродукту.
53. Порядок замовлення послуг за агентським договором.
54. Порядок розрахунків за агентським договором.
55. Відповідальність сторін за агентським договором на реалізацію туристичного продукту.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	надання майбутнім фахівцям уявлення про організацію діловодства та документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів
Завдання	➤ засвоєння навчального матеріалу студентами, формування практичних навичок роботи студентів зі спеціальною літературою; ➤ орієнтування їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем індустрії туризму і гостинності для підвищення якості професійної підготовки управлінських кадрів
У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:	– основні терміни діловодства; – нормативно-правову базу діяльності та документування в туристичній галузі; – організацію діяльності та документацію туристичного агентства.
Вміти:	– приймати і реєструвати документи; – слідкувати за порядком проходження документів в організації; – оформляти документи з особового складу; – заповнювати документи для роботи з туроператорами та туристами.

Удосконалення навчального процесу передбачає підвищення ролі самостійної роботи. З цією метою дещо скорочується обов'язкове аудиторне навантаження і вивільняється час для самостійної діяльності студентів.

Самостійна робота – органічна частина навчального процесу. Вона допомагає глибоко засвоїти матеріал, закріпити знання, поглибити вміння та навички в пізнавальній діяльності, творчо мислити; виховує організованість і дисциплінованість, активність та ініціативу, настирливість у досягненні мети; сприяє виробленню власних прийомів і методів пізнання, вчить раціонально організовувати та контролювати робочий час.

Однією з форм самостійної роботи є **підготовка до практичних**

занять, завдання яких полягає в тому, щоб закріпити і поглибити знання, навчити творчо працювати з літературою, виробити вміння аналізувати процеси і події, розвивати здатність до самостійних суджень, висловлювати і відстоювати свої погляди, навчити готувати реферати, повідомлення з окремих питань, виступати з ними на заняттях.

Виконання **домашнього завдання** можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті.

Реферат – це короткий виклад у письмовому вигляді або у формі доповіді змісту наукової праці, літератури по темі.

Підготовка рефератів – засіб оволодіння методикою і навичками роботи з літературою, використання загальних теоретичних і методологічних положень в ході аналізу певних процесів, явищ, подій, уміння пов'язати матеріал і реальність, обґрунтувати свої висновки. Разом з тим реферат – одна з форм перевірки знань студентів.

Вимоги до оформлення рефератів та контрольних робіт

Реферат або контрольна робота виконуються на одному боці аркуша білого паперу формату А 4 (210 x 297 мм). Текст розташовується через півтора міжрядкових інтервали до тридцяти рядків на сторінці у текстовому редакторі Word шрифтом Times New Roman, 14 кеглем. Допускається розміщувати таблиці та інші ілюстративні матеріали.

Текст реферату або контрольної роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких розмірів берегів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 10 мм, зверху та знизу – 20 мм. Абзаци в тексті потрібно починати з відступу, що дорівнює 5-и знакам (1,25). Відступи мають бути однаковими впродовж всього тексту. Виділення фрагментів тексту реферату або контрольної роботи **жирним шрифтом** або *курсивом* не дозволяється.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ»

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. Організаційні документи: положення, статuti, інструкції, правила.
8. Розпорядчі документи: постанови, накази, розпорядження, рішення.
9. Основи документування діяльності колегіальних органів: складання протоколів, порядок оформлення рішень.
10. Номенклатура справ установи. Номенклатури структурних підрозділів та зведені номенклатури, їх наповнення, принципи побудови.
11. Поняття про формування справ у діловодстві.
12. Порядок передачі справ до архівного підрозділу установи.
13. Експертиза цінності документів, мета її здійснення.
14. Оформлення заяви на проведення сертифікації туристичних послуг.
15. Структура та форми викладу тексту в офіційних документах.
16. Види службових листів, основні правила їх складання.
17. Реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа.
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 вихідних та вихідних документів.

Варіант 11.

1. Контроль виконання документів.
2. Розробка та ведення номенклатури справ.

Варіант 12.

1. Правила складання та заповнення відрядного посвідчення.
2. Бланки, шаблони та зразки оформлення документів.

Варіант 13.

1. Основні вимоги до реквізитів службового документа.
2. Походження терміну «діловодство».

Варіант 14.

1. Документи для реєстрації суб'єкта підприємницької діяльності.
2. Положення про відділ кадрів.

Варіант 15.

1. Класифікація ділових паперів.
2. Функції діловодства. Взаємозв'язок діловодства, документування та архівної справи.

Варіант 16.

1. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
2. Документ та його роль у діяльності підприємства.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ**МОДУЛЬ 1. ДОКУМЕНТ ТА ЙОГО РОЛЬ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА****Тема 1. Документ та його роль у діяльності підприємства.**

Основні терміни діловодства. Види, призначення та класифікація документів. Нормативно-правова база документування туристської діяльності. Уніфікація та стандартизація документів. Основні поняття діловодства: «реквізит документа», «формуляр-зразок», «бланк». Складання тексту документа. Датування документів. Погодження та засвідчення документів. Адресування документів. Реквізити «резолуція» та «відмітка про виконавця». Копії документів. Додатки до документів. Оформлення тексту документів.

Тема 2. Підготовка організаційно-розпорядчої та довідково-інформаційної документації.

Підготовка організаційно-розпорядчої та довідково-інформаційної документації. Основні групи документів та їхні різновиди. Характеристика організаційних документів. Підготовка та оформлення розпорядчих документів. Документування діяльності колегіальних органів. Підготовка довідково-інформаційних та довідково-аналітичних документів. Службове листування.

Тема 3. Документи з особового складу.

Характеристика комплексу документів з особового складу. Документування факту встановлення трудових відносин. Документування факту припинення трудових відносин. Загальна характеристика кадрових документів. Вимоги до ведення та оформлення трудових книжок.

МОДУЛЬ 2. ОСНОВНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ЗАКЛАДІВ.**Тема 1. Організація документообігу, засади систематизації та зберігання документів.**

Сутність документообігу. Засади систематизації та зберігання документів. Особливості обробки вхідних документів. Документообіг

внутрішніх та вихідних документів. Реєстрація документів. Поняття про номенклатуру справ. Формування та оперативне зберігання справ. Підготовка справ до подальшого зберігання та передача до архіву.

Тема 2. Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

Основні засади документування діяльності у сфері туристичної індустрії. Система дій для організації та реєстрації приватної трудової діяльності фізичної особи-підприємця. Аналіз агентського договору на реалізацію туристичних продуктів. Агентська винагорода, транзитні кошти, комерційний курс туроператора. Права та обов'язки турагента та туроператора. Випадки штрафів та пені турагента туроператору. Пролонгування агентського договору.

Особливості документального оформлення обслуговування туристів. Процес обслуговування туриста від виявлення його запиту і оформлення листа бронювання до видачі документів на отримання турпродукту і акту виконаних робіт.

Документи для оформлення листа бронювання. Раннє бронювання, спеціальні пропозиції та акції, гарячі тури. Регулярні і чартерні рейси. Строки оплати за вартість турпродукту. Відмінності між ануляцією та зміною листа бронювання. Оферта та акцепт. Реквізити платіжного доручення. Характеристика договору на туристичне обслуговування. Віза, безвіз, візова підтримка. Строк дії біометричного паспорта. Документи для туриста – ваучер, страховий поліс, проїзний документ. Інформаційний та супроводжувальний листи. Пам'ятка громадянам, що від'їжджають у країни, неблаготворні по особливо небезпечних інфекціях. Оформлення акту виконаних робіт.

Варіант 3.

1. Поняття про документ та реквізити.
2. Виявлення підроблень документів.

Варіант 4.

1. Складання та оформлення документів. Бланки документів.
2. Загальна характеристика документів системи організаційно-правової документації.

Варіант 5.

1. Призначення планових та розпорядчих документів.
2. Призначення довідково-інформаційної та довідково-аналітичної інформації.

Варіант 6.

1. Призначення звітної документації.
2. Організація документообігу та його основні поняття.

Варіант 7.

1. Поняття проходження вихідних документів та внутрішніх документів установи.
2. Інформаційно-пошукові системи по документах організації.

Варіант 8.

1. Організація роботи кадрової служби. Призначення та функції кадрової служби.
2. Оформлення документів при прийомі на роботу. Загальний порядок оформлення документів при прийомі на роботу.

Варіант 9.

1. Концепція Закону «Про справочинство» 2006 р.: аналіз нормативного документу.
2. Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД): аналіз нормативного документу.

Варіант 10.

1. Ділове листування в туристичній галузі.
2. Організація роботи з конфіденційними документами.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОГО ВІДДІЛЕННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ»

Вказівки до виконання контрольної роботи

До методів контролю даної дисципліни можна віднести перевірку конспекту лекцій, перевірку тестових завдань, контрольні роботи, перевірку письмових поточних завдань, залік.

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номеру залікової книжки «3», то студент вибирає варіант «3».

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Результати самостійної роботи доповідаються на семінарському занятті у вигляді доповіді або здаються для перевірки викладачу.

Варіант 1.

1. Документальне забезпечення управління туристичним підприємством.
2. Оформлення, ведення та облік трудових книжок.

Варіант 2.

1. До історії поняття «документаційне забезпечення управління».
2. Примірна інструкція з діловодства як основа діловодства на туристичних підприємствах.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1 – 2

Документ та його роль у діяльності підприємства.

1. Дайте визначення поняттю «діловодство».
2. Що таке документ?
3. Назвіть приклади матеріальних носіїв інформації, в яких фіксується документ.
4. Що таке документообіг?
5. Для чого необхідна класифікація документів на підприємстві?
6. 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?
7. Що таке «погодження» та «засвідчення»?
8. Назвіть приклади реквізитів?
9. Як нумеруються додатки до документів?
10. Де вказується слово «копія»?
11. Що таке відмітка про виконавця?
12. Дата проставляється на документі в якому місці?
13. Відтиск печатки проставляється на документі яким чином?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3 – 4

Підготовка організаційно-розпорядчої та довідково-інформаційної документації.

1. Юридичні акти, якими оформляється створення туристичних підприємств чи товариств, визначаються їхня структура, функції, взаємовідносини з іншими організаціями чи громадянами й правове становище у визначеній сфері державного управління або господарської діяльності.
2. Що таке інструкція?
3. Які розрізняють інструкції?
4. Що уявляє собою посадова інструкція?

5. Назвіть приклади розпорядчих документів.
6. В чому різниця між наказом і розпорядженням?
7. Чим різняться звільнення за власним бажанням та за згодою сторін?
8. Поясніть різницю між доповідною і службовою запискою.
9. Напишіть пояснювальну записку.
10. Хто веде протокол зібрання?
11. В які строки повинні бути оформленні протоколи?
12. Що таке акт і які він містить реквізити?

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5 – 6

Документи з особового складу.

1. Назвіть основні кадрові документи.
2. Чим відрізняються особисті та особові документи?
3. Оформлення наказів з особового складу.
4. Трудовий договір.
5. Оформлення і ведення трудової книжки.
6. Яку індексацію мають накази з основної діяльності та з особового складу?
7. Які документи необхідно подати до відділу кадрів для працевлаштування?
8. Чим різняться контракт та трудовий договір, колективний договір?
9. На підставі яких документів вносяться відповідні записи до облікових документів і в трудову книжку?
10. Напишіть заяву на прийом на роботу і для звільнення.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7 – 8

Організація документообігу, засади систематизації та зберігання документів.

1. Назвіть основні типи документів, які складають централізований документообіг?
2. У якому випадку конверти зберігаються й додаються до документів?
3. Коли має здійснюватися попередній розгляд документів?

29. Основні засади документування діяльності у сфері туристичної індустрії.
30. Особливості документального оформлення обслуговування туристів.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВ) З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ»

Виконання індивідуального самостійного завдання можливе у вигляді реферату за наступними темами:

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. Структура та форми викладу тексту в офіційних документах.
12. Види службових листів, основні правила їх складання.
13. Реквізити листа та їх оформлення. Вимоги до тексту листа.
14. Оформлення документів з особового складу.
15. Види документів з особового складу.
16. Порядок документування прийняття на роботу, переміщення та звільнення працівників.
17. Відмінності між трудовим договором та контрактом.
18. Правила оформлення заяв та наказів з особового складу.
19. Складання автобіографії, резюме, характеристики.
20. Правила заповнення особового листка з обліку кадрів.
21. Вимоги до оформлення трудових книжок.
22. Порядок заповнення та ведення карток, книг і журналів обліку особового складу.
23. Основні етапи проходження вхідних та вихідних документів.
24. Характеристика агентської угоди.
25. Аналіз договору на туристичне обслуговування.
26. Туристичний ваучер як документ первинного обліку.
27. Загальна характеристика кадрових документів.
28. Організація роботи з конфіденційними документами.

4. Які документи розглядаються керівником негайно?
5. Без чого не допускається надсилання або передача документів?
6. Коли реєструються документи?
7. Що застосовується для реєстрації всіх документів?
8. Коли допускається журнальна форма реєстрації документів?
9. Що розуміється під об'єктом документообігу, чому він збільшується? Що входить у поняття документообігу?
10. Що впливає на організацію руху документів? Які організаційні документи визначають порядок руху документів в організаціях туризму?
11. Які основні правила організації документообігу? Які основні потоки документів можна виділити в організаціях соціально-культурного сервісу й туризму й у чому їхня особливість?
12. 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?
13. Назвіть етапи роботи виконавця з документом. Які вимоги пред'являються до обробки вихідних документів? Які правила обробки вихідних документів?
14. Яке значення має реєстрація документів, і яке місце вона займає в організації діловодства?
15. Які завдання виконує реєстрація документів?
16. Які вимоги пред'являються до організації реєстрації документів?
17. Які дані про документ записуються в процесі його реєстрації?
18. Назвіть форми реєстрації документів.
19. У чому переваги та недоліки журнальної форми реєстрації документів?
20. Характеризуйте основні документопотоки.
21. Правила організації документообігу установи.
22. Особливості документообігу сучасних установ.
23. Правила прийому й обробки вступної кореспонденції, Поясніть організацію руху документів і зокрема напрямок руху документів на виконання.

24. Основні напрямки вдосконалювання документообігу.
25. Завдання реєстрації документів, її організація. Форми реєстрації документів.
26. Взаємозв'язок процесів реєстрації й контролю за строками виконання документів.
27. Порівняльні характеристики форм реєстрації документів.
28. Формування справ як технологічна операція діловодства.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9 – 10

Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів.

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 фізичної особи-підприємця.
7. Заповнення бланка листа бронювання.
8. Які аббревіатури потрібно знати, щоб оформили лист бронювання?
9. Які документи потрібні для оформлення листа бронювання?
10. Який відсоток від ціни тур продукту сплачується, щоб можна було оформити лист бронювання.
11. Який відсоток складає агентська винагорода?
12. Гроші за турпродукт сплачуються у валюті або гривні?
13. Звідки можна узнати курс, за яким сплачується вартість тур продукту?
14. Що таке транзитні кошти?
15. Турист має право відмовитись від виконання договору на надання турпослуг, якщо ціна турпродукту вища за початкову на скільки відсотків?
16. Аналіз агентського договору на реалізацію туристичних продуктів.
17. Як відбувається пролонгування агентського договору?
18. Права та обов'язки турагента та туроператора.

19. Сплата штрафу турагентом туроператору передбачена у яких випадках?
20. У яких випадках турагент сплачує пеню туроператору?
21. В які строки сплачується вартість турпродукту?
22. Відмінності між ануляцією та зміною листа бронювання.
23. Що вважається офертою?
24. Який документ є акцептом?
25. Які реквізити є в платіжному дорученні?
26. Характеристика договору на туристичне обслуговування.
27. Дайте визначення поняттям: «туристична путівка», «ваучер», «агентський договір», «лист/заявка бронювання», «платіжне доручення», «біометричний паспорт», «акцепт», рекламації, форс-мажор, штрафні санкції, «агентська винагорода», «договір на туристичне обслуговування», «турпакет», «проїзний документ», «віза», «страховий поліс», «супроводжувальний лист», «акт виконаних робіт».
28. В які строки турист або турагент може відправити туроператору рекламацію після закінчення туру?
29. Скільки часу туроператор розглядає рекламації з моменту отримання?
30. Які документи видаються туристу?
31. «Пам'ятка громадянам, що від'їжджають у країни, неблагополучні по особливо небезпечних інфекціях» видається у випадку поширення яких хвороб?
32. Заповніть лист бронювання.
33. В яких країнах безвіз, а які потребують отримання візи на сьогодні?
34. Які документи потрібні для отримання візи?
35. Чи входить візова підтримка до вартості турпродукту?
36. Що таке раннє бронювання?
37. Що називають спеціальною пропозицією і акцією?
38. Чому ціна за гарячі тури знижена?
39. Що таке чартерний рейс?
40. Опишіть процес обслуговування туриста від виявлення його запиту і оформлення листа бронювання до видачі документів на отримання тур продукту і акту виконаних робіт.