

**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**

(повне найменування закладу вищої освіти)

**Географічний факультет**

(назва інституту/факультету)

**Кафедра географії та менеджменту туризму**

(назва кафедри)



**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Декан географічного факультету

Мирослав ЗАЯЧУК

«30» серпня 2023 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

**навчальної дисципліни**

**ДІЛОВОДСТВО ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У ТУРИЗМІ ТА СФЕРІ**  
**ГОСТИННОСТІ**

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

**вибіркова**

(вказати: обов'язкова/вибіркова)

Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм,

Готельно-ресторанний сервіс та турсервіс

(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм"

(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"

(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет географічний

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

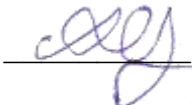
Мова навчання українська

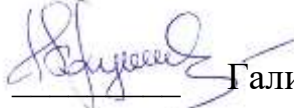
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

**Чернівці 2023 рік**


Робоча програма навчальної дисципліни **Діловодство та діловий етикет у туризмі та сфері гостинності** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі «Міжнародний туризм», уведеній наказом по університету № 185 від 11.05.2021 р., та освітній програмі «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг», уведеній наказом по університету № 83 від 28.02.2023 р. (спеціальність 242 «Туризм», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»).

**Розробник:** ас. **Смик Оксана Степанівна**, асистент кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр. н.

Погоджено  
з гарантом ОП «Міжнародний туризм»  Олександр КОРОЛЬ

Погоджено  
з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг»  Галина КРУЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму  
Протокол № 1 від “ 29 ” серпня 2023 року

Завідувач кафедри географії та менеджменту туризму  Олександр КОРОЛЬ

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету  
Протокол № 1 від “ 29 ” серпня 2023 року

Голова навчально-методичної ради географічного факультету  Наталя АНДРУСЯК

**1. Мета навчальної дисципліни** полягає у забезпеченні майбутнього фахівця з туризму теоретичними знаннями і практичними навичками у сфері туристичного бізнесу, а також вивчення теоретичних основ діловодства та ознайомлення студентів з особливостями документознавства та документування у туристичній діяльності. Адже, з погляду технології, процес управління організацією, підприємством, галуззю народного господарства тощо, являє собою процес отримання, обробки і передачі інформації. Окрім того, важливим аспектом вивчення дисципліни є освоєння найважливіших правил ділового етикету.

**Завдання:** засвоєння навчального матеріалу студентами, формування практичних навичок роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати 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.

**Пререквізити.** Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Технологія туристичної діяльності», «Міжнародний туризм», «Психологія у сфері гостинності» «Українська мова (за професійним спрямуванням)».

**2. Результати навчання.** У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має поглибити такі **компетентності:**

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

### Програмні результати навчання:

ПРН11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності

ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг

ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей

ПРН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття

ПРН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

### Студенти також мають:

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

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

## 3. Опис навчальної дисципліни

### 3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Діловодство та діловий етикет у туризмі та сфері гостинності</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	4	8	5,0	150	2	30	30	-	-	90	-	залік
Заочна	4	8	5,0	150	2	8	8	-	-	134	-	залік

### 3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Кількість годин												
Денна форма навчання							Заочна форма навчання					
Назви змістових модулів і тем	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	сам		л	п	лаб	інд	сам
<b>Змістовий модуль 1. Основи загального діловодства.</b>												
Тема 1. Поняття про діловодство. Теоретико-методологічні засади етики ділових відносин	18	4	4	-	-	10	20	1	-	-	-	19
Тема 2. Основи етики ділових відносин	18	4	4	-	-	10	18	1	2	-	-	15
Тема 3. Документація у туристичній діяльності та сфері гостинності	23	4	4	-	-	15	18	1	2	-	-	15
Тема 4. Техніка ділового спілкування	16	3	3	-	-	10	16	1	-	-	-	15
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	-	-	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	<b>64</b>
<b>Змістовий модуль 2. Діловий етикет в туризмі та сфері гостинності</b>												
Тема 5. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	15	3	3	-	-	9	11	-	1	-	-	10
Тема 6. Ділові зустрічі та переговори	15	3	3	-	-	9	18	1	2	-	-	15
Тема 7. Ділова атрибутика	15	3	3	-	-	9	17	1	1	-	-	15
Тема 8. Імідж ділової людини	15	3	3	-	-	9	16	1	-	-	-	15
Тема 9. Ділові прийоми	15	3	3	-	-	9	16	1	-	-	-	15
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	-	-	<b>45</b>	<b>78</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	<b>70</b>
<b>Разом</b>	<b>150</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	-	-	<b>90</b>	<b>150</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	-	-	<b>134</b>

### 3.3. Теми практичних занять

№	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1	Назва: Ділове спілкування Завдання: Використовуючи посилання <a href="https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/business-communication">https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua/course/business-communication</a> пройти безкоштовний онлайн-курс «Ділове спілкування». Переглянути відеоуроки та перевірити свої знання.	6	10

	Результати: демонстрація сторінки з виконаними завданнями на парі або скрін/фото сторінки надісланий на Moodle.		
2	Назва: Google Analytics Завдання: Використовуючи <a href="https://learndigital.withgoogle.com/digitalworks-hop-ua/course/customers-needs-behaviours">посилання https://learndigital.withgoogle.com/digitalworks-hop-ua/course/customers-needs-behaviours</a> пройдіть безкоштовний онлайн-курс «Навчіться розуміти клієнтів і їхню поведінку в мережі». Перегляньте відео та перевірте свої знання Результати: демонстрація сторінки з виконаними завданнями на парі або скрін/фото сторінки надісланий на Moodle.	6	10
3	Назва: Документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів Завдання: ознайомитися з основними питаннями, які надають майбутнім фахівцям уявлення про організацію діловодства та документаційне забезпечення діяльності туристичних закладів. Результати: усна відповідь	6	5
4	Назва: Національні особливості ділової етики в різних країнах світу Завдання: ознайомитися з національними особливостями ділової етики в різних країнах світу Результати: усна відповідь	6	5
5	Назва: Розробка рекламної продукції туристичного підприємства Завдання: Розробити електронний варіант рекламного буклету та візитки туристичної фірми Результати: рекламний буклет та візитка туристичної фірми	6	10
	<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>40</b>

### 3.4. Самостійна робота\*

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Етикет і сучасний діловий світ	10
2.	Національні особливості ділового етикету	10
3.	Ділові переговори	10
4.	Етичні засади ділового спілкування	15
5.	Діловий етикет та діловий імідж	10
6.	Ділова атрибутика	20
7.	Ділові прийоми	15
<b>Усього</b>		<b>90</b>

\*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

#### 4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ практичні заняття (індивідуальні проекти, робота в групі),
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали, майстер-класи тощо),
- ✓ електронне та інтерактивне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні),
- ✓ самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

#### 5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни, які варто визначати за допомогою числової (відсоткової) шкали оцінювання знань і трансформувати в оцінку використовуваної рейтингової шкали у кількості балів, що виділяються для кожного запланованого результату навчання навчальної дисципліни.

**Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити >>>](#)**

Відсоток від максимальної кількості балів	Критерії оцінювання усної відповіді
<b>90-100%</b>	Студент дає повний, правильний, послідовний, зв'язний, обґрунтований виклад питання, що супроводжується правильними прикладами. Знання предмету міцні і глибокі, виходять за межі навчальних програм, підручників і навчальних посібників та носять науковий та інноваційний характер (самостійно на основі первинних знань, отриманих від педагога чи з підручника). Знання використовуються вільно. Легко і самостійно переносяться на нові види діяльності в межах обраної професії. На додаткові запитання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, студент відповідає правильно та вичерпно, без допомоги викладача чи колег.
<b>80-89%</b>	Студент дає правильний, повний виклад змісту підручника і матеріалу, поданого викладачем. Знання студент трансформує самостійно, легко переносить на нові види діяльності в межах теми чи предмету, що вивчається. Студент допускає незначні неточності, які виправляє сам або при першому зауваженні викладача. На додаткові запитання, які ставить викладач для з'ясування глибини розуміння і вміння орієнтуватися в явищах і процесах, дає недостатньо вичерпні відповіді або відповідає за допомогою викладача чи колег.

<b>70-79%</b>	Студент виявляє знання і розуміння основного навчального матеріалу, що розглядається, але під час відповіді допускає суттєві помилки і усвідомлює їх тільки після повторної вказівки викладача. Знання завчені з підручника переказуються без їхнього розуміння, відповідь є неконкретною, поверховою, без наведення прикладів. Не в змозі без допомоги викладача вивести співвідношення з іншими проблемами дисципліни, що вивчається. Відповіді на запитання дає не одразу, завченими з підручника фразами, після деякого напруження пам'яті, при чому відповіді нечіткі.
<b>50-69%</b>	Студент у відповіді викладає матеріал не достатньо зв'язано і послідовно, допускає грубі помилки, або зовсім пропускає матеріал і частково виправляє ці помилки тільки після вказівки викладача. У відповідях на додаткові запитання мають місце заминки і перерви, студент не може пояснити проблему, розуміє її приблизно.
<b>30-49%</b>	Студент припускається грубих помилок при викладі матеріалу і не виправляє ці помилки навіть при вказівці на них викладача. Виявляє незнання і нерозуміння навчального матеріалу, не орієнтується в предметі та як наслідок цього – повна відсутність навичок як в аналізі явищ, так і у подальшому виконанні практичних завдань. Потребує подальшої роботи над засвоєнням питання.

<b>Кількість балів за одне правильне тестове завдання</b>	<b>Критерії оцінювання тестових завдань</b>
<b>0,5-1 балів</b>	Тестове завдання складається, принаймні, з чотирьох варіантів змістовних відповідей, з яких лише одна правильна. Неправильні відповіді неочевидні та виглядають правдоподібними за відсутності знань із питання, релевантного тестовому завданню.

### **Розподіл балів, які отримують студенти**

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теор. (тести)	Практ.	Теор. (тести)	Практ.		
10	20	10	20	40	100

### **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
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D		
50-59	E	задовільно	
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни



## **6. Засоби оцінювання**

**Засобами оцінювання** та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- контрольні роботи;
- усне опитування;
- захист і презентація результатів виконаних практичних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- доповідь із презентацією з теоретичних питань.

## **7. Форми поточного і підсумкового контролю та оцінювання**

*Форми поточного контролю:*

- усна (відповідь студента під час семінарського заняття);
- захист презентації;
- письмова (тестування);

*Форма підсумкового контролю:* залік (тестування).

Поточний контроль здійснюється під час практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (презентацій чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені у силабусі, робочій програмі, в системі дистанційного навчання Moodle, куди за умови онлайн-навчання студенти завантажують роботи, і де здійснюється тестовий контроль, та оголошуються під час занять (або виставляються в Moodle). Матеріал, винесений на самостійне опрацювання включений до тестів модульного і підсумкового контролю.

Тестові завдання різних форм розроблені до змістових модулів і покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Загалом весь матеріал поділений на два змістових модуля, які передбачають поступове накопичення балів упродовж семестру: ЗМ1 передбачає накопичення 30 балів (20 з яких – виконання практичних робіт, 10 – тестовий контроль), ЗМ2 – 30 балів (20 – практичні, 10 – тести), підсумковий модуль – 40 балів, що в сумі складає 100 балів за семестр.

## **8. Рекомендована література**

### ***Основна література***

1. Абрамович С. Д. Риторика : навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів : Світ, 2001. – 240 с.
2. Афанасьєв І. Діловий етикет : 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Альтерпрес, 2001. 352 с.
3. Бабич А. Д. Основи культури мовлення. Львів : Світ, 1990. 231 с.
4. Бакушевич Я. М. Презентації та комунікації в бізнесі з використанням Pover Point : навч. посібник. Тернопіль : ТІСІТ, 2007. 176 с.
5. Блощинська В. А. Практикум з етики : навч. посібн. Ів.-Франківськ : ІМЕ, 2003. 256 с.
6. Блощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посібник. Київ: ЦНЛ, 2005. 320 с.
7. Бордун О. Ю., Гамкало М. З. Діловий етикет в туризмі. Навчально-методичні вказівки для студентів географічного факультету спеціальності «Туризм» та «Менеджмент організацій». Львів : ВКП фірма «ВМС», 2006. 45 с.
8. Васильєва О. О., Зайцева В. М. Діловодство в туризмі : навч. посіб. для студ. вищ. навч.

- закл. Запоріжжя : ЛПС, 2012. 141 с.
9. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця : НОВА КНИГА, 2002. 223 с.
  10. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
  11. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і допов. Київ : Либідь, 2010. 480 с.
  12. Козоріз В. П., Лапицька Н. І. Загальне і кадрове діловодство: навч. посіб. Київ : МАУП, 2002.
  13. Комова М. В. Діловодство: Навчальний посібник для студентів ВНЗ. Львів : Тріада плюс, 2006. 217 с.
  14. Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань : навчальний посібник. Київ : Видавництво Ліра-К. 2017. 624 с
  15. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності : метод. рек. для самост. роботи студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм». Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 92 с.
  16. Панасюк К. А. Організація роботи офісу та діловодство в туристській діяльності: конспект лекцій для студ. ден. й заоч. форм навчання напр. підгот. «Туризм». Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. 139 с.
  17. Романуха О. М. Діловодство в туристичній сфері : конспект лекцій. Кривий Ріг, 2016. 120 с.
  18. Сельченкова С. В. Діловодство : практичний посібник. К. : Інкунабула, 2009. 280 с.
  19. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. для студентів ВНЗ. 2-ге вид. Київ : Кондор, 2012. 219 с. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини : довідник / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова; ред. В. М. Бріцин. 2-ге вид., випр. і допов. К. : Довіра, 2010. 687 с.
  20. Тітенко Л. А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2010. 345 с.

#### *Додаткова література*

21. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук, О. І. Тимошенко. Київ : ЄУ. 2006. 350 с.
22. Герет Томас М. Етика бізнесу : пер. з англ. / М. Герет Томас, Дж. Річард Клоноскі. К. : Основи, 1999. 214 с.
23. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник. Київ : ІВЦ Видавництво "Політехніка", 2005. 152 с.
24. Денисенко О. Складаємо описи справ структурних підрозділів. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2015. № 12. С. 24-31.
25. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2017. К., 2017. 57 с.
26. Етика: навч. посібник / В. О. Лозовой, М. І. Панов, О. А. Стасевська та ін.; За ред. проф. О. Лозового. К : Юрінком Інтер, 2007. 224 с.
27. Кривошей О. Повна енциклопедія етикету. Тернопіль : Глорія Трейд, 2010. 384 с.
28. Палеха Ю. І. Документаційне забезпечення управління: Підручник. – К.: МАУП, 1997.
29. Потелло Н. Я., Скиртач Г. Є. Українське ділове мовлення і спілкування: Навч. посіб. Київ: МАУП, 2003.
30. Туризм в Україні: Документи, коментарі, інформація. – К.: Держкомтуризм України, 1997.