



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВОДСТВО ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ У ТУРИЗМІ ТА СФЕРІ ГОСТИННОСТІ»

Компонента освітньої програми – вибіркова (5 кредитів)

Освітньо-професійна програма	Міжнародний туризм Готельно-ресторанний сервіс та туropolерейтинг
Спеціальність	242 Туризм і рекреація
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Мова навчання	українська
Профайл викладача (-ів)	ас. Смик Оксана Степанівна, асистент кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр. н. http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=2077&commands[6678]=item
Контактний тел.	+380969570575
Е-mail:	o.smuk@chnu.edu.ua
Сторінка курсу в Moodle	https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=5908
Консультації	Онлайн-консультації: вівторок – 12.00 до 13.00. Очні консультації: вівторок -12.00 до13.00

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

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 етикету.

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ЗАГАЛЬНОГО ДІЛОВОДСТВА	
Тема 1	Поняття про діловодство. Теоретико-методологічні засади етики ділових відносин
Тема 2	Основи етики ділових відносин
Тема 3	Документація у туристичній діяльності та сфері гостинності
Тема 4	Техніка ділового спілкування
МОДУЛЬ 2. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ В ТУРИЗМІ ТА СФЕРІ ГОСТИННОСТІ	
Тема 5	Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні
Тема 6	Ділові зустрічі та переговори

Тема 7	Ділова атрибутика
Тема 8	Імідж ділової людини
Тема 9	Ділові прийоми

ФОРМИ, МЕТОДИ ТА ОСВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

Методи навчання

МН1 – словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо)

МН2 – практичні методи (практичні або ситуаційні завдання)

МН3 – бізнес-кейси (індивідуальні або командні)

МН4 – наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо)

МН5 – робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами

МН6 – електронне та інтерактивне онлайн-навчання (курси, семінари, круглі столи, вебінари)

МН7 – самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни

ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Методами 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.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали. Також, підсумкова оцінка може бути оскаржена здобувачем освіти, процедура регламентується Положенням про апеляцію на результати підсумкового семестрового контролю знань <https://drive.google.com/file/d/16FPnHMJXd2a1362HvDwmvoZ5uEih42ks/view>).

Форми поточного контролю: фронтальне, індивідуальне опитування; презентації; письмовий контроль: тестування, розв'язування ситуативних завдань. Електронний контроль виконання завдань з курсу «Діловодство та діловий етикет у туризмі та сфері гостинності», представлений на електронній платформі <https://moodle.chnu.edu.ua>

Форма підсумкового контролю: залік (тестування).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

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 >>>](#)

ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Поточний та підсумковий контроль передбачає дотримання правил академічної доброчесності відповідно до «Етичного кодексу Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» (<https://www.chnu.edu.ua/media/xel1ulcg/etychnyi-kodeks-chernivetsko-ho-natsionalnoho-universytetu.pdf>) та «Правил академічної доброчесності у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича» (<https://www.chnu.edu.ua/media/fdud03f4/pravyla-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf>).
Порушенням академічної доброчесності з боку здобувача вищої освіти вважається списування. Згідно з частиною 6 статті 42 Закону України «Про освіту»: «За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;
- відрахування із закладу освіти.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Основна література

1. Абрамович С. Д. Риторика : навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чикарькова. – 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 Power 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.

*Детальна інформація щодо вивчення курсу
«Діловодство та діловий етикет у туризмі та сфері гостинності»
висвітлена у робочій програмі навчальної дисципліни
<https://geotour.chnu.edu.ua/media/uy0ddsw4/dilovodstvo.pdf>*