

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет перекладознавства

Кафедра психології, педагогіки і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-виховної роботи
М. І. Соловей
« 22 » вересня 2021 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Діловодство в туризмі

| | |
|-------------------|---------------------------|
| галузь знань | 24 Сфера обслуговування |
| спеціальність | 242 Туризм |
| освітній рівень | перший (бакалаврський) |
| освітня програма | Туристичне обслуговування |
| статус дисципліни | вибіркова |

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Форма здобуття освіти | денна |
| Навчальний рік | 2021 – 2022 |
| Семестр | VI |
| Кількість кредитів ЄКТС | 3 |
| Мова навчання | українська |
| Форма підсумкового контролю | залік |


Розробник:

Зінченко В. А., кандидат історичних наук, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму

Схвалено на засіданні кафедри психології, педагогіки і туризму,
протокол № 15 від 22 червня 2021 року

Завідувач кафедри  О. В. Матвієнко

Схвалено на засіданні вченої ради факультету перекладознавства,
протокол № 12 від 23 червня 2021 року

Голова вченої ради факультету  Л. Я. Зєня

1. Мета вивчення дисципліни

Метою дисципліни є вивчення здобувачами вищої освіти теоретичних основ діловодства, а також ознайомлення їх з особливостями документознавства та документування у туристичній діяльності відповідно до вимог чинних державних стандартів у цій галузі.

2. Загальний обсяг (відповідно до навчального плану) – 3 кредити ЄКТС; 90 год.

зокрема:

лекції – 14 год.

семінарські заняття – 16 год.

самостійна робота – 60 год.

3. Передумови до вивчення або вибору навчальної дисципліни:

Передумовами до вивчення (вибору) дисципліни «Діловодство в туризмі» є вивчення дисциплін «Технологія та організація туристичної діяльності», «Організація туристичних подорожей» тощо.

Здобувачі вищої освіти повинні:

3.1. Знати понятійно-категоріальний апарат сфери туризму, сутність та види туризму; вимоги до оформлення документації.

3.2. Вміти складати і оформлювати документи.

3.3. Володіти елементарними навичками роботи з пошуку, аналізу, систематизації та узагальнення інформації.

4. Анотація навчальної дисципліни «Діловодство в туризмі»:

Метою дисципліни «Діловодство в туризмі» є вивчення здобувачами вищої освіти теоретичних основ діловодства, а також ознайомлення їх з особливостями документознавства та документування у туристичній діяльності відповідно до вимог чинних державних стандартів у цій галузі.

Предметом вивчення курсу «Діловодство в туризмі» є туристична нормативно-правова документація.

Завданням дисципліни є розглянути основи загального діловодства; визначити особливості діловодства в умовах перехідної економіки; ознайомитись із офіційно-діловим стилем в туристичній діяльності.

Курс «Діловодство в туризмі» для здобувачів вищої освіти спеціальності 242 Туризм складається з одного змістового модуля: **Основи загального діловодства в туристичній діяльності**. У ньому висвітлюються основні вимоги до укладання та оформлення документів у туристичній діяльності.

5. Завданням вивчення дисципліни «Діловодство в туризмі» є системний виклад основ загального діловодства та діловодства в туризмі, а також формування таких загальних та фахових компетентностей:

Загальні компетентності:

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

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

ЗК16. Здатність використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній і письмовій формах.

Фахові компетентності:

ФК26. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

ФК27. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

ФК31. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

ФК32. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

6. Очікувані результати навчання з дисципліни:

| Результат навчання (1. Знати; 2. Уміти; 3. Комунікація; 4. Автономність і відповідальність) | | Форми (та / або методи і технології навчання) | Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за необхідності) |
|---|--|--|--|
| Код | Результат навчання | | |
| 1.1. | Знати основні вимоги до складання і оформлення документації у туристичній діяльності | Лекції, семінари; пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемного викладу. | Усне поточне опитування під час аудиторних занять, виконання практичного письмового завдання, письмова модульна контрольна робота. |
| 1.2. | Знати організацію контролю за проходженням і виконанням | Лекції, семінари; пояснювально- | Усне поточне опитування під |

| | | | |
|------|---|---|---|
| | документів | ілюстративний, репродуктивний, проблемного викладу. | час аудиторних занять, письмова модульна контрольна робота. |
| 2.1. | Уміти застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань у туристичній діяльності | Семінари. Діалогово-комунікаційний, проблемно-пошуковий. | Усне поточне опитування під час аудиторних занять, письмова модульна контрольна робота. |
| 3.1. | Організовувати та здійснювати контроль за функціонуванням системи документообігу | Лекції, семінари. Діалогово-комунікаційний, частково-пошуковий. | Участь у дискусії, виконання практичних завдань. |
| 4.1. | Здатність організувати роботу з оргтехнікою, використовуючи можливості сучасних комп'ютерних технологій при роботі з документами. | Лекції, семінари. Діалогово-комунікаційний, частково-пошуковий. | Участь у дискусії, виконання практичних завдань. |

7. Співвідношення очікуваних результатів навчання з дисципліни із програмними результатами навчання

| Результати навчання з дисципліни (код) | 1.1 | 1.2 | 2.1 | 3.1 | 4.1 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| Програмні результати навчання (назва) | | | | | |
| ПРН01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. | + | + | | + | |
| ПРН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. | + | + | + | + | |
| ПРН08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися. | + | + | | + | + |
| 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. | + | | | + | + |
| ПРН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань. | + | | | | + |
| ПРН16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. | | + | + | + | |
| ПРН19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань. | | | + | + | |
| ПРН23. Зосереджуватися на результатах при виконанні завдань та вміти їх презентувати. | + | | + | | |

8. Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

| № з/п | Форма підсумкового контролю | Види навчальної діяльності здобувача вищої освіти | Максимальна кількість балів |
|-------|---|--|-----------------------------|
| 1. | Передбачений підсумковий контроль – залік | 1. Аудиторна та самостійна навчальна робота здобувача вищої освіти | 50 |
| | | 2. Модульна контрольна робота (МКР) | 50 |

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності кожного здобувача вищої освіти (аудиторна, обов'язкова позааудиторна самостійна робота (*реферат, доповідь у формі мультимедійної презентації, творче завдання у формі есе*), здійснюється за десятибальною шкалою (від 0 до 10 балів). У кінці вивчення навчального матеріалу кожного організаційного модуля викладач виставляє **окремо** бали за: 1) аудиторну роботу, 2) виконання однієї обов'язкової позааудиторної самостійної роботи з обраної здобувачем теми – як середнє значення усіх поточних оцінок з кожного виду роботи здобувача вищої освіти з округленням до цілого числа. Ці оцінки помножуються на **2 (10 x 2 = 20)**. Таким чином, сума балів (**максимум 20+20=40**) за зазначені види роботи накопичується в рейтинговому “кошику” здобувача вищої освіти. У кінці вивчення навчального матеріалу модуля викладач виводить також середнє значення всіх поточних оцінок за виконання студентом додаткових завдань (*доповідь у формі мультимедійної презентації, творче завдання у формі есе*) (**максимум 10 балів**). Визначений середній бал за виконання додаткових завдань додається до попередньо зароблених балів. Сума балів за названі види роботи (**максимум 20+20+10=50**) є рейтинговим балом здобувача вищої освіти за роботу протягом семестру.

Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять позначаються “0” балів.

Критерії оцінювання роботи здобувача вищої освіти на семінарському занятті

Максимальна кількість балів, яку здобувач вищої освіти може заробити за різні види роботи під час одного семінарського заняття становить 10 балів.

| № п/ п | Види роботи студента на семінарському занятті | Кількість балів | Критерії оцінки |
|--------------|--|-----------------|--|
| 1. | Відповідь на семінарі з основних питань обговорення теми | 9-10 | Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем |
| | | 7-8 | Правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна |
| | | 4-6 | Відповідь з порушенням логіки, не аргументована |
| | | 2-3 | Відповідь з суттєвими помилками |
| | | 1 | Відповідь що не відповідає змісту питання |
| | | 0 | Неготовність здобувача вищої освіти до семінару, або відсутність здобувача вищої освіти на семінарі без поважної причини |
| 2. | Активна участь у роботі семінару (доповнення, участь у обговоренні ключових питань теми) | 8-9-10 | Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність з матеріалом |
| | | 5-6-7 | Висока активність, що свідчить про фрагментарну обізнаність з матеріалом |
| | | 3-4 | Середня активність, що свідчить про необізнаність з матеріалом |

| | | | |
|--|--|-----|--|
| | | 1-2 | Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом |
| | | 0 | Неготовність здобувача вищої освіти до семінару, або відсутність здобувача вищої освіти на семінарі без поважної причини |

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи

| | |
|---|--------------|
| дотримані всі вимоги до написання позааудиторної самостійної роботи: позначені проблема й обґрунтована її актуальність, зроблений аналіз різних точок зору на проблему й логічно викладена власна позиція, сформульовані висновки, тема розкрита повністю, витриманий обсяг, дотримані вимоги до зовнішнього оформлення, дані правильні відповіді на додаткові питання. | 8-9-10 балів |
| дотримані основні вимоги до написання позааудиторної самостійної роботи, тема розкрита достатньо повно, витриманий обсяг, дотримані вимоги до зовнішнього оформлення. Водночас допущені деякі недоліки: не обґрунтовано актуальність теми, сформульовані висновки не чіткі, наявні певні неточності у викладенні матеріалу. | 6-7 балів |
| значне недотримання вимог до написання позааудиторної самостійної роботи. Зокрема: тема розкрита лише частково, допущені фактичні помилки в змісті позааудиторної самостійної роботи, відсутній висновок, не витриманий обсяг самостійної роботи; є недоліки в оформленні. | 3-4-5 балів |
| тема позааудиторної самостійної роботи не розкрита, виявляється істотне нерозуміння проблеми, не витриманий обсяг самостійної роботи; самостійна робота оформлена не правильно. | 1-2 балів |
| Невиконання здобувачем вищої освіти позааудиторної самостійної роботи | 0 балів |

Модульна контрольна робота

Модульна контрольна робота є складником семестрового рейтингу. Наприкінці семестру всі здобувачі вищої освіти виконують модульні контрольні роботи з усіх дисциплін.

До кожного варіанта модульної контрольної роботи входить по три питання, що відповідають репродуктивному (рівень А), алгоритмічному (рівень В) й творчому (рівень С) рівням складності.

Зразок модульної контрольної роботи

Варіант № 5

9. Види, призначення та класифікація документів (Рівень А).
Максимальна кількість балів – 10.
9. Основні етапи проходження вхідних та вихідних документів (Рівень В).
Максимальна кількість балів – 15.
9. Визначте правила оформлення додатків до угоди (умови туристичної поїздки, заявочна форма на подорож) (Рівень С).
Максимальна кількість балів – 25.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи:

Питання репродуктивного рівня (рівень А). Максимальна кількість балів – 10.

9-10 балів – виставляються за бездоганну відповідь.

6-7-8 балів – виставляються за повну відповідь, але в ній допущені деякі неточності, що не мають істотного значення.

4-5 балів – виставляються за неповну відповідь, в якій багато неточностей.

1-2-3 бали – виставляються за схематичну відповідь, в якій багато фактологічних помилок.

0 балів – виставляються за відсутності відповіді, або за відповідь, що не відповідає змісту завдання.

Питання алгоритмічного рівня (рівень В). Максимальна кількість балів – 15.

13-14-15 балів – виставляються за умови досконалого орієнтування у змісті понять, що висвітлюються, безпомилкового знання фактологічного матеріалу.

10-11-12 балів – виставляються за умови в цілому правильного висвітлення питання.

7-8-9 балів – виставляються за умови загального орієнтування в змісті проблеми.

3-4-5 балів – виставляються за умови неповного, поверхового розкриття змісту проблеми.

1-2 бали – виставляються за умови загального орієнтування в змісті проблеми з суттєвими помилками її розкриття.

0 балів – виставляються за відсутності відповіді, або за відповідь, що не відповідає змісту завдання.

Питання творчого рівня (рівень С). Максимальна кількість балів – 25.

22-23-24-25 балів – виставляються за вичерпну, змістовну, логічну та послідовну за викладом відповідь, що містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв'язання поставлених завдань.

18-19-20-21 балів – виставляються за вичерпну, змістовну, логічну та послідовну за викладом відповідь.

14-15-16-17 балів – виставляються за умови, що відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить незначні недоліки у викладі теоретичного підґрунтя.

10-11-12-13 балів – виставляються за умови, що відповідь правильна, але містить незначні недоліки, рівень самостійності в судженнях недостатній.

6-7-8-9 балів – виставляються за умови, що відповідь неповна, схематична; рівень самостійності в судженнях недостатній.

3-4-5 балів – виставляються за умови, якщо у відповіді є неточності та помилки у розкритті проблеми; рівень самостійності в судженнях недостатній.

1-2 бали – виставляються за умови, відсутності вичерпної відповіді на питання; наявності значної кількості неточностей і фактологічних помилок, що свідчить про поверховість знань студента.

0 балів – виставляються за відсутності відповіді, або за відповідь, що не відповідає змісту завдань.

Модульна контрольна робота виконується протягом двох академічних годин (1 година 20 хвилин)). Максимальний рейтинг здобувача вищої освіти за виконання модульної контрольної роботи становить 50 балів.

Підсумковий контроль **Залік**

Умови допуску до семестрового заліку. При розв'язанні питання про допуск здобувачів вищої освіти до заліку з дисципліни «Діловодство в туризмі» враховується виконання ними вимог навчального плану і графіка навчального процесу. Здобувачі вищої освіти мають відпрацювати всі пропущені аудиторні заняття з дисципліни «Діловодство в туризмі». Здобувач вважається **допущеним до семестрового заліку**, якщо він **виконав усі види робіт**, що передбачені робочою програмою дисципліни.

Оцінка в національній шкалі (“зараховано”, “не зараховано”) та оцінка в шкалі ЄКТС виставляються на підставі семестрового рейтингового бала здобувача вищої освіти за дисципліну таким чином:

| | | | |
|-------------------------|---|-----------|-----------------------|
| 90 – 100 балів | – | A | } зараховано |
| 82 – 89 балів | – | B | |
| 75 – 81 бал | – | C | |
| 66 – 74 бали | – | D | |
| 60 – 65 балів | – | E | |
| 59 балів і нижче | – | FX | не зараховано. |

Здобувачі вищої освіти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни **60 і вище**, отримують оцінку “зараховано” і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку.

Здобувачі вищої освіти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни **59 і нижче**, складають залік і в разі успішного складання їм виставляється оцінка **“зараховано”** в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – **Е** та бал **60**. Якщо здобувач під час заліку отримав оцінку **“не зараховано”**, то йому у відомість обліку успішності виставляється оцінка **“не зараховано”** в національній шкалі, оцінка **FX** – у шкалі ЄКТС та його семестровий рейтинговий бал за дисципліну.

9. Навчально-тематичний план дисципліни «Діловодство в туризмі»

| № П/ П | № і назва теми (включно із темами, що винесені на самостійне опрацювання) | Кількість годин | | | |
|--|---|-----------------------------|---------|------------------------|----------------------|
| | | Денна форма здобуття освіти | | | |
| | | Разом | зокрема | | |
| | | | лекції | семінарські заняття | самостійна робота |
| Модуль 1 | | | | | |
| Змістовий модуль 1. Основи загального діловодства в туристичній діяльності. | | | | | |
| 1. | Тема 1. Основи загального діловодства | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 2. | Тема 2. Розпорядчо-управлінська документація у туристичній діяльності | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 3. | Тема 3. Кадрово-контрактова документація у туристичній діяльності | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 4. | Тема 4. Господарсько-договірні та господарсько-претензійні документації у туристичній діяльності | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 5. | Тема 5. Робота з документами, що містять конфіденційну інформацію. | 12 | 2 | 2 | 8 |
| 6. | Тема 6. Комп'ютеризація документообігу у туристичній діяльності | 16 | 2 | 4 | 10 |
| 7. | Тема 7. Обліково-фінансова документація в туризмі | 14 | 2 | 2 | 10 |
| | Разом годин за модулем 1 | 90 | 14 | 16 | 60 |
| | Усього годин | 90 | 14 | 16 | 60 |

10. Рекомендовані джерела:

Базова література:

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство. Київ: Центр навч. літ-ри, 2018. 320 с.
2. Головач А.С. Зразки оформлення документів: Для підприємств і громадян. Донецьк.: Сталкер, 2010 р. 352 с.
3. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. Київ: Вища школа, 2007. 270 с.
4. Паламар Л.М. Мова ділових паперів: Практичний посібник. Київ: Либідь, 2017. 246 с.
5. Холловой Дж. К. Туристический маркетинг : пер. с 4-го англ. изд.: учебное пособие . Київ, Знання, 2008. 575 с.

Додаткова література:

6. Рабинович П.А. Кореспонденція і діловодство. Київ: Логос, 2010. 246 с.
7. Любимець Л.П. Ділові папери. Київ: Наука, 2009. 356 с.
8. Марахова А.Ф. Мова сучасних ділових документів. Київ: Логос, 2019. 224 с.

11. Інформаційні ресурси:

1. http://buklib.net/component/option,com_jbook/task,view/Itemid,36/catid,178/id,7525/ – класифікація управлінської документації.
2. <http://dilomova.org.ua> – основні реквізити документів.
4. <http://tour.brest.by/ru/node/41> – основні етапи узгодження документа.
5. <http://www.glavbuh.net> – документи суворої звітності, грифи.

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання якого передбачає навчальна дисципліна

Мультимедійне обладнання; програми Microsoft Word, Microsoft Power Point, додатки платформи для дистанційного навчання Microsoft Office 365.