

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**  
**УРАЛЬСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**  
**ИНСТИТУТ ТУРИЗМА**

**И. А. ГОЛОЗУБОВА**

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ  
В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ  
СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЧЕЛЯБИНСК  
2004**

ББК 65.050.9(2)+65.43  
УДК 651  
Г 61

## Приложение 12

### Форма документа «Заявление»

Голозубова И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебно-методический комплекс дисциплины. — Челябинск: УралГАФК, 2004. — 132 с.

Данное издание предназначено для студентов специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» дневной и заочной форм обучения.

Список литературы — 6 наименований

Одобрено учебно-методическим советом УралГАФК.

Рецензенты: Третьякова Т.Н., д.п.н., профессор ЮУрГУ  
Тарханова Н.П., к.г.н., доцент ЮУрГУ

© Голозубова И.А., 2004  
© УралГАФК, 2004

Директору тур. Фирмы «Мебиус»  
Ковалевой Н.В.  
Силантьевой Натальи Владимировны,  
проживающей по адресу  
454007, г. Челябинск, ул. Комарова 12–44

заявление.

Прошу принять меня на работу на 1,0 ставки инспектора отдела кадров с 01.07.2004.

дата л/п Н.В.Силантьева

**Приложение 11**

**Форма документа «Штатное расписание»**

АО «АТЛЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор АО  
л/п И.О. Качков  
24.12.03 м/п

**ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ**

22.12.03 № 14

Челябинск

на 2004 год

Наименование должности	Количество штатных единиц	Должностные оклады	Персональные надбавки	Прочие надбавки	Месячный фонд заработной платы	Примечание

Заместитель директора

л/п

Б.Б. Грушев

Главный бухгалтер  
л/п Н.Л. Прохорова  
21.12.03

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ПРОГРАММА КУРСА.....	6
<b>1. ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА</b>	
1.1. Объект и предмет делопроизводства. Цели изучения и задачи курса.....	14
1.2. Нормативные документы по ДОУ (ЕГСД, инструкции, ГОСТы).....	15
1.3. Документы и их классификация.....	17
1.4. Система организационно-распорядительной документации. Формуляр-образец.....	19
1.5. Правила оформления реквизитов документов.....	21
1.6. Требования к документам, изготавливаемым с помощью печатных устройств.....	28
1.7. Деловое письмо.....	29
1.8. Документирование организационно-распорядительной документации.....	32
1.9. Информационно-справочные документы, их назначение и основные виды.....	38
1.10. Документы по личному составу и их основные виды.....	44
1.11. Организация работы с документами и их обработка.....	54
1.12. Этапы обработки входящих документов.....	55
1.13. Обработка отправляемых документов.....	56
1.14. Регистрация и контроль исполнения документов.....	57
1.15. Составление номенклатуры дел.....	58
1.16. Формирование и оформление дел.....	58
<b>2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ</b>	
2.1. Контракт (договор на туристское путешествие).....	60

2.2. Документы и формуляры по организации туристского путешествия.....	80
2.3. Особенности документационного обеспечения управления в гостиницах.....	87
2.4. Документационное обеспечение управления предприятия питания.....	90
3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ.....	98
4. ОРГАНИЗАЦИЯ СРС	
4.1. Задания для выполнения контрольных работ для студентов заочной формы обучения (задания для самостоятельной работы студентов очной формы обучения).....	102
4.2. Требования к выполнению контрольной работы.....	106
5. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ	
5.1. Требования к итоговому контролю	
5.2. Образец вопросов для самопроверки знаний.....	107
6. КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ.....	108
ЛИТЕРАТУРА.....	117
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Расположение реквизитов документов и границ зон на формате А4 продольного бланка по ГОСТ Р 6.30–97.....	118
Приложение 2. Образец письма-напоминания.....	120
Приложение 3. Форма документа «Должностная инструкция».....	121
Приложение 4. Форма документа «Распоряжение».....	122
Приложение 5. Форма документа «Приказ по основной деятельности».....	123
Приложение 6. Форма документа «Протокол».....	124
Приложение 7. Форма документа «Докладная записка».....	125
Приложение 8. Форма документа «Телефонограмма».....	126
Приложение 9. Форма документа «Приказ по личному составу»..	127
Приложение 10. Форма документа «Туристская путевка».....	128
Приложение 11. Форма документа «Штатное расписание».....	130
Приложение 12. Форма документа «Заявление».....	131

Данный отрывной талон с отписками кассового аппарата подтверждает факт оплаты покупателем настоящей туристской путевки за наличный расчет.

При оплате настоящей туристской путевки за безналичный расчет в графе «Стоимость путевки» указываются номер и дата платежного поручения.

Настоящая туристская путевка составлена в соответствии с условиями договора туристского обслуживания № \_\_\_\_\_, заключенного между сторонами «\_\_\_\_\_» 199 \_\_\_\_ г., и является его неотъемлемой частью.

В случае, если опубликованные условия предоставления туристских услуг организационно-продавца носят характер публичной оферты (предложения заключить договор), настоящая туристская путевка является акцептом (принятием предложения) указанной оферты.

В качестве неотъемлемых частей к настоящей туристской путевке прилагаются:  
 — полный список туристов (для 5 и более человек) с указанием для каждого данных графы «Список туристов»;  
 — групповой ваучер;  
 — информационный листок.

При заполнении туристской путевки используются следующие сокращения и условные обозначения:

- ОП — общегражданский паспорт;
- ОЗП — общегражданский заграничный паспорт;
- П — полный пансион (завтрак, обед, ужин);
- ПП — полупансион (двухразовое питание);
- З — завтрак;
- SGL — размещение в одноместном номере;
- DBL — размещение в двухместном номере;
- TRP — размещение в трехместном номере.

При заполнении графы «гостиница» указывается категория средств размещения туристов в соответствии с данными системы классификации страны (места) пребывания.

При заполнении графы «Наличие руководителя группы», «виза», «страховка», «трансфер» используются символы «Да» — при наличии услуги, «Нет» — при отсутствии услуги.

Покупатель \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
 Ф.И.О.

М. П. (для организаций)

Форма документа «Туристская путевка»

Типовая форма ТУР-1 Утверждена Министерством финансов РФ 10 апреля 1996 г. № 16-00-30-19 Организация-продавец:	Орг.-продавец <b>ОТРЫВНОЙ ТАЛОН</b> к туристической путевке №0884
наименование тура, номер сертификата <b>ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 0884</b>	наименование тура
наименование юридического лица: наименование, Ф.И.О. руководителя, юридического, банковские реквизиты, тел.факс, адрес офиса	Покупатель: наименование, Ф.И.О. руководителя для юр. лиц: Ф.И.О., данные ОП адрес, тел. Для физ. лиц Продолжительность поездки: с «__» по «__» 199__ г.
физическое лицо: Ф.И.О., данные ОП, ОП, адрес, тел. Ф.И.О., данные ОП, ОП, адрес, тел.	Список туристов: Ф.И.О.
Наличие руководителя группы: Продолжительность поездки: с «__» по «__» 199__ г. Маршрут поездки и страны (пункты) пребывания: начало маршрута пункты пребывания окончание маршрута Пакет услуг: гостиница _____ номер _____ питание _____ виза _____ страховка _____ трансфер _____ билет _____ Экскурсионная программа: _____	Оплаченные услуги: пошлый перечень услуг
Дополнительные оплаченные услуги: Стоимость путевки: _____ руб. Дата продажи: «__» 199__ г.	Стоимость путевки: сумма прописью
Продавец: М.П. (для организации)	Продавец: М.П. С условиями предоставления туристских услуг ознакомлен и согласен.
Покупатель: М.П. (для организации)	Покупатель: М.П. (для организации)
Дата продажи: «__» 199__ г.	Дата продажи: «__» 199__ г.

ВВЕДЕНИЕ

Реалии современного общественного бытия все более настоятельно требуют от интеллектуальной элиты выработки механизмов преодоления случайностей, защиты от разного рода неожиданностей, связанных как со свойством человеческой памяти — забывать, порой и самое необходимое, так и с умышленными действиями нечестных людей, которые не держат своих обещаний.

Что же противопоставляет современное общество всем этим проблемам? Какие механизмы защиты предлагаются гражданину, предприятию, организации целым политическим сообществам и есть ли они? Можно со всей уверенностью сказать — да, есть. И они имеют лаконичное, строгое и четкое название — документы. Документы, оформленные по всем правилам и стандартам, принятым и унифицированным в современном делопроизводстве.

В современных высокоразвитых странах огромную роль играет информация. Кто владеет информацией, тот и имеет успех — будь-то в производстве, науке, обучении и т.д.

Средством материализации информации, закрепления ее в пространстве и во времени является все тот же документ. Он же служит и средством ее передачи в процессе информационной коммуникации — важнейшей характеристики позитивного общественного бытия.

Таким образом, документ является важнейшей составляющей жизни человека, деятельности любой организации, работы любого предприятия. Вот почему большое внимание уделяется в развитых гражданских обществах, с высокой правовой культурой, правильности и точности оформления документов, их соответствия принятым специальным стандартам, которые и изучает такая дисциплина, как делопроизводство.

Любое отклонение, всякая малейшая неточность в оформлении документа превращают его из подлинного, являющегося основой правовых действий, в подложный, не имеющий права на существование, потенциальную основу мошенничества или, как метко говорили на Руси, — «филькину грамоту».

Самое внимательное и обстоятельное изучение делопроизводства — вот гарантия от ошибок для любого гражданина, (сотрудника) руководителя. Знание делопроизводства не только избавит от простых проблем, связанных с неумением оформить документы в соответствии с требованиями, но и от самых серьезных потрясений — судебных разбирательств.

## 1. ПРОГРАММА КУРСА

## Приложение 9

### 1. Цель и задачи дисциплины

Программа дисциплины «Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме» относится к циклу дисциплин специализации (ДС.01.05) и ее содержательная часть направлена на изучение особенностей составления и оформления документов, сопровождающих процесс управления социально-культурным сервисом и туризмом. В соответствии с ГОС программа содержит следующие вопросы для изучения: государственная система документационного обеспечения управления. Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ. Управленческие структуры СКСиТ. Документооборот предприятий и учреждений СКСиТ и его особенности, организация делопроизводства.

Целью дисциплины «Документационное обеспечение управления в СКСиТ» является изучение формуляров документа, систем документации, комплексов документов, организации документирования и делопроизводства, составляющих основу информационных процессов в системах социально-экономического управления.

Курс «Документационное обеспечение управления в СКСиТ» — это один из обязательных предметов для ряда специальностей гуманитарного сервиса и взаимосвязан с курсами «Информатики», «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме», «Управление в сфере СКСиТ» и другими.

Задачами курса являются:

Ознакомление студентов с законодательной и нормативной базой, методическими разработками и основной научной литературой по курсу. Изучение теории и практики организации документационного обеспечения управления на предприятиях, организациях и учреждениях.

Знания, полученные при изучении дисциплины, являются основой для погружения в область будущей профессиональной деятельности специалистов социально-культурного сервиса и туризма, позволяют быстрее адаптироваться к профессионально-деятельностной среде специалистов сервиса и туризма.

**2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины** (требования к знаниям, умениям и навыкам, приобретенным в результате изучения дисциплины).

Изучив курс, студент должен знать:

законы и терминологию документоведения, закономерности до-

### Образец приказа по личному составу

Тур. фирма «Комус»

ПРИКАЗ

17.09.2004 № 106-к  
г. Челябинск

По личному составу

НАЗНАЧИТЬ:

1. ИВАНОВУ НИНУ ПЕТРОВНУ на должность кассира главной бухгалтерии с 15 ноября с.г. с двухнедельным испытательным сроком, с окладом согласно штатному расписанию.

Основание: заявление Ивановой Н.П. с виза начальника отдела кадров и главного бухгалтера.

С приказом ознакомлен

ПЕРЕВЕСТИ:

2. АДУЕВА СЕРГЕЯ ИВАНОВИЧА, менеджера зарубежного отдела на постоянную работу на должность начальника отдела того же отдела с 18 ноября с.г.

Основание: служебная записка зам. директора Петрова А.П.

С приказом ознакомлен

Директор

л/п

С.И. Кольцов

## Приложение 8

### Образец телефонограммы

Телефонограмма

Челябинск

13.01.2004 10:30	№ Директору АО «Атлет» И.О. Качкову
345-56-34	987-88-432

15.01.2004 в 15.00 часов в кабинете председателя спортивного общества «Молодые надежды» (почтовый адрес) состоится совещание руководителей секций. Явка обязательна.

Председатель	подпись	И.И. Крутов
Передала	секретарь	А.Б. Красоткина
Приняла	секретарь	Б.А. Тарасова

кументообразования;  
 законодательные и нормативно-методические материалы по организации делопроизводства;  
 организационную структуру, штатный состав персонала служб делопроизводства;  
 методы классификации, типизации, унификации и стандартизации документов, состав унифицированных систем документации;  
 правила составления и оформления документов с использованием как традиционных, так и современных компьютерных информационных технологий;  
 организацию документооборота, контроля исполнения документов и информационно-справочной работы с использованием современных компьютерных информационных технологий;  
 формирование документов в комплексы;  
 организацию оперативного хранения документов в делопроизводстве и основы архивного хранения документов;  
 критерии и принципы определения научно-исторической и практической ценности документов;  
 методы рационализации делопроизводства и внедрения новых автоматизированных информационных технологий.  
 Должен уметь:  
 организовывать, планировать и контролировать работу службы делопроизводства (документационного обеспечения управления);  
 использовать современные методы организации и совершенствования управленческого труда работников службы делопроизводства;  
 правильно составлять документы;  
 унифицировать, проектировать формы документов, системы документации, внедрять унифицированные системы документации в практику;  
 разрабатывать классификаторы документов, номенклатуры дел, информационно-поисковые системы;  
 оформлять документы в соответствии с требованиями государственных стандартов;  
 определять историческую и практическую ценность документов;  
 организовывать повышение квалификации сотрудников в области делопроизводства.  
 Быть ознакомлен:  
 — историей развития документа, способов и средств документирования;  
 — с законодательными и нормативными актами, касающимися организации работы с информацией и документацией, совершенство-

**Форма документа «Докладная записка»**

вания документационного обеспечения управления;

— с основной научной литературой и новейшими методическими разработками по курсу, с практикой работы учреждений, предприятий и организаций по документированию управленческой деятельности.

Основой занятий по курсу «Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме» являются лекции по наиболее важным вопросам.

Практические занятия проводятся по темам курса, требующим приобретения практических навыков работы с документами и закрепления теоретических знаний, полученных на лекциях и в результате самостоятельной работы над учебным материалом. Часть практикума выполняется на компьютерах. Формами контроля усвоения студентами учебного материала является экзамен.

**3. Содержание разделов дисциплины**

**ВВЕДЕНИЕ**

Предмет курса «Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме» и основные задачи его изучения. Связь курса со смежными дисциплинами, его структура, содержание разделов и методологические основы их изучения. Задачи профессиональной деятельности в области социально-культурного сервиса и туризма.

**РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

**1.1. Государственная система документационного обеспечения управления**

Роль документационного обеспечения в совершенствовании управления предприятиями и учреждениями СКСиТ. Структурные части, осуществляющие делопроизводство в учреждениях. Работники управления и их функции в ГСДОУ.

**1.2. Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов**

Основные положения по документированию управленческой деятельности. Унификация и стандартизация управленческих документов. Виды документов и их классификация. Правила оформления управленческих (организационно-распорядительных) документов.

**1.3. Современное деловое письмо**

Деловое письмо в условиях унификации. Правила оформления делового письма. Виды писем. Международные письма.

Директору АО «Атлет»  
Ф.И.О.

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

16.01.2004 № 1

О командировании Васькова И.П.

В связи с производственной необходимостью прошу командировать тренера Васькова Ивана Павловича на курсы «Психология общения» с 20.01.2004 по 01.03.2004.

Старший тренер

л/п

О.О. Бычков



## Приложение 6

### Форма документа «Протокол»

АО «Атлет»

ПРОТОКОЛ

18.01.2004 № 1

Челябинск

собрания трудового коллектива

Председатель — Ф.И.О.

Секретарь — Ф.И.О.

Присутствовали: (должности, фамилии, инициалы)

Приглашенные: (должности, фамилии, инициалы)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О покупке универсального тренажера

1. СЛУШАЛИ: Ф.И.О., должность докладчика, содержание выступления

1. ВЫСТУПИЛИ:

1. ПОСТАНОВИЛИ:

2. СЛУШАЛИ:

2. ВЫСТУПИЛИ:

2. ПОСТАНОВИЛИ:

Председатель

л/п

А.О. Качков

Секретарь

л/п

О.М. Качкова

#### 1.4. Документирование организационно-распорядительной деятельности

Организационная документация. Распорядительные документы. Уставы предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

#### 1.5. Документирование информационно-справочных документов. Требования к оформлению протоколов.

Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты. Телеграммы. Протоколы.

#### 1.6. Требования к оформлению документов по личному составу

Заявление. Приказ по личному составу. Трудовые книжки. Личная карточка рабочих и служащих. Характеристика. Автобиография. Контракт.

#### 1.7. Организация работы с документами

Регистрация и учет документов. Организация контроля за исполнением документов. Хранение документов, составление номенклатуры дел.

#### 1.8. Порядок хранения документов в архиве

Задачи архива. Экспертиза ценности документов. Значимость учреждения или лица, которые создали документы. Значимость содержания документов (критерий содержания). Время и место образования документов. Подлинность и копияемость документов. Юридическая сила документа. Дублетность документов. Физическое состояние документа

## РАЗДЕЛ 2. ДОКУМЕНТООБОРОТ ПРЕДПРИЯТИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

### 2.1. Управленческие структуры СКСиТ

Управленческие структуры гостиницы, ресторана, туристских фирм, транспортного предприятия, экскурсионного бюро, музея, библиотеки и др. Должностные обязанности сотрудников вышеперечисленных предприятий.

### 2.2. Требования к договору (контракту) о предоставлении туристских услуг

Основные правила составления контракта (договора). Структура контракта (договора). Атрибуты контракта на туристское путешествие (туристские услуги).

### 2.3. Документы и формуляры по организации туристского путешествия

Документация на продажу тура на туристское путешествие. Лист

бронирования. Подтверждение о бронировании услуг. Контракт. Документы от туриста на получение виз и разрешений. Международный туристский ваучер и порядок работы с ним. Туристская путевка. Транспортные документы. Нотариально заверенная доверенность на детей.

**2.4. Документационное обеспечение управления гостиницей**

Организация делопроизводства в гостиницах. Делопроизводство в технологии гостиничного хозяйства. Документы, оформляемые в отделе размещения. Бронирование номеров и мест в гостинице. Оформление расчетов за проживание и услуги

**2.5. Документационное обеспечение управления предприятием питания**

Постановление Госкомстата РФ «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету торговых операций».

**4. Практические занятия**

Наименование занятий	Характер занятий и цель
Государственная система документационного обеспечения управления	Семинар. Цель: знать организацию делопроизводства на современном этапе
Основные требования к оформлению управленческих (организационно-распорядительных) документов. Основные реквизиты документа	Семинар, практическое занятие. Цель: знать основные требования к оформлению документов, уметь определять основные реквизиты документа и правильно оформлять их
Составление деловых писем	Практическое занятие. Цель: научиться правильно оформлять деловые письма

**Форма документа «Приказ по основной деятельности»**

Герб РФ (если государственное предприятие)

АО «Атлет»

ПРИКАЗ

04.01.2004 № 1

г. Челябинск

О внесении изменений в штатное расписание

В связи с производственной необходимостью  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в штатное расписание следующие изменения: В раздел «наименование должности» должность врача в количестве 1 шт. ед. с должностным окладом 2 000 руб. с надбавками

2. Контроль за исполнением возложить на начальника отдела кадров Сидорова А.А.

Директор л/п И.О. Качков

Юрист  
Л/п Н.Н. Готюк  
30.12.03

Главный бухгалтер  
л/п Н.Л. Прохорова  
30.12.03

**Приложение 4**

**Форма документа «Распоряжение»**

АО «Атлет»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

18.01.2004 № 1

г. Челябинск

О проведении ремонтных работ

В связи с аварийным состоянием отопительной системы

**ОБЯЗЫВАЮ:**

1. Провести ремонтные работы в санитарных помещениях зала.

Ответственный — врач А.П. Луговая. Срок исполнения — 19.03.2004.

2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя директора Б.Б. Грушева

Директор

л/п

И.О. Качков

Юрист

л/п Н.Н. Готюк

17.01.2004

Главный бухгалтер

л/п Н.Л. Прохорова

17.01.2004

Наименование занятий	Характер занятий и цель
Организационно-распорядительные документы	Практическое занятие. Цель: научиться правильно оформлять проекты приказов, распоряжений, постановлений, устава предприятия
Приказы по личному составу	Практическое занятие. Цель: научиться правильно оформлять проекты приказов по личному составу и заполнять документы для личного дела
Информационно-справочные материалы. Протоколы	Практическое занятие. Цель: научиться правильно оформлять справки, докладные записки, протоколы
Организация работы с документами	Практическое занятие. Цель: составление номенклатуры дел, научение регистрировать входящие и исходящие документы
Хранение документов в процессе делопроизводства	Семинар, практическое занятие. Цель: знать перечень и сроки хранения документов в архиве, ознакомиться с должностными инструкциями вышеперечисленных предприятий
Управленческие структуры социально-культурного сервиса и туризма	Семинар. Цель: знать основные управленческие структуры социально-культурного сервиса и туризма
Договор о предоставлении туристских услуг	Семинар, практическое занятие. Цель: ознакомиться с основными положениями договора, научиться составлять договор о предоставлении туристских услуг
Туристские формуляры и документы	Практическое занятие. Цель: научиться правильно заполнять документы, необходимые для выдачи и получения тур. путевки.
Документационное обеспечение управления гостиницей	Деловая игра. Цель: научиться правильно оформлять документы, необходимые для проживания гостя
Документационное обеспечение управления предприятием питания	Деловая игра. Цель: научиться правильно оформлять документы, необходимые для работы предприятия питания

## 5. Тематика курсовых работ

## Приложение 3

### Форма документа «Должностная инструкция»

1. Документационное обеспечение управления экскурсионного бюро
2. Документационное обеспечение управления театра
3. Документационное обеспечение управления музея
4. Документационное обеспечение управления гостиничного комплекса
5. Документационное обеспечение управления тур. оператора
6. Документационное обеспечение управления тур. агентства
7. Документационное обеспечение управления санаторно-курортного предприятия
8. Документационное обеспечение управления транспортного предприятия
9. Документационное обеспечение управления ресторана
10. Документационное обеспечение управления кафе
11. Документационное обеспечение управления развлекательного комплекса
12. Документационное обеспечение управления библиотеки
13. Информационные технологии в делопроизводстве
14. Зарубежный опыт делопроизводства
15. Организация контроля исполнения документов
16. Особенности работ с документами, содержащими гриф ограничения доступа к ним
17. Особенности делопроизводства по предложениям и заявлениям граждан
18. Механизация и автоматизация делопроизводства
19. Оптимизация документооборота в офисе
20. Специфика должностных инструкций учреждений социально-культурного сервиса

АО «АТЛЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор АО  
л/п И.О. Качков  
24.12.03 м/п

### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

22.12.03 № 1

г. Челябинск

Мужскому тренеру в атлетическом зале

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ФУНКЦИИ
3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ
4. ПРАВА
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ (приведены заголовки разделов)

Заместитель директора

л/п

Б.Б Грушев

Юрист  
л/п Н.Н. Готюк  
21.12.03

Методические рекомендации по написанию курсовой работы: курсовая работа должна содержать титульный лист, задание на курсовую работу, аннотацию, введение, содержательную часть, заключение, литературу. Объем курсовой работы — 20–30 страниц машинописного текста. Работа должна отражать основные понятия рассматриваемой темы и иметь практическую направленность. Введение должно содержать: актуальность исследования, цель, объект, предмет, задачи исследования, теоретическую базу исследования, методологическую базу исследования, практическую значимость работы. В заключении должны быть выводы по каждой главе курсовой работы.

## Приложение 2

### Образец письма-напоминания

АО «Атлет»

145678, Москва  
ул. Зеленая, д.3

№ тел. 563-45-43  
№ факса 563-45-43

к/с 4534654 в ЦОУ ЦБ РФ  
г. Москва МФО 904568

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О задержке поставки мебели

Сообщаем Вам, что обязательства по контракту № 45 от 14.04.2003 о поставке мебели, к сожалению, не выполняются. Напоминаем, что согласованный нами срок отгрузки истек две недели назад.

Дальнейшая задержка поставки может привести к прекращению совместной деятельности.

Мы рассчитываем, что Вы примете необходимые меры и сообщите нам о результатах.

Директор

л/п

И.О. Качков

Кузьмина 545-54-83

## 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 6.1. Рекомендуемая литература

1. Кирсанова М.В., Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. — М.: Инфра-М., 2001. — 296 с.
2. Гуляев В.Г. Контракты, договоры, соглашения и формуляры в туристской деятельности: Учебно-практическое пособие. — М.: Издательство «Приор», 1998. — 336 с.
3. ГОСТ 6.30-97. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: Требования к оформлению документов/ Государственный стандарт РФ. — М., 1997.
4. Государственная система документационного обеспечения управления: Основные положения: Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. — М., 1991.
5. ГОСТ 6.38–90. Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к составлению документа
6. ГОСТ 16.48.7–83. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Постановление Госкомстата РФ от 25 декабря 1999 г. № 132 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету торговых операций»
2. Единая государственная система делопроизводства: Основные положения. – М., 1975.
3. Основы делопроизводства, учета и отчетности в гостиницах/ Ф.И. Лысенко. — М., 1985.

# 1. ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

## 1.1. Объект и предмет делопроизводства.

### Цели изучения и задачи курса

Согласно ГОСТу 16.48.7-70 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», делопроизводство — это совокупность работ по документированию деятельности учреждения и по организации документов в нем.

Исходя из определения можно установить, что объект делопроизводства — оформление документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия (фирмы, организации); кроме того, это и организация документооборота в учреждении.

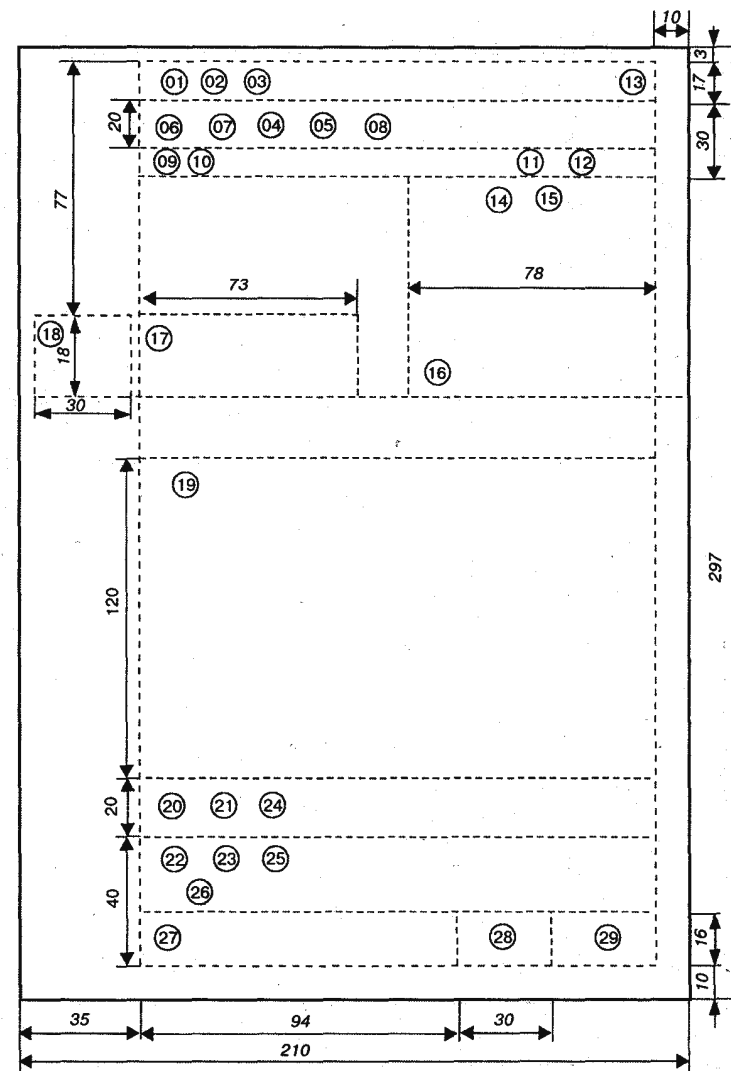
Однако необходимо определиться и с непосредственно предметной сферой такой области человеческой практики, как делопроизводство. Предмет делопроизводства — правильность оформления документов, отражающих весь спектр управленческой деятельности предприятия (фирмы, организации); надлежащая организация документооборота в учреждении согласно требованиям ГОСТа.

Почему в цикл общепрофессиональных дисциплин, изучаемых в современных вузах, включено делопроизводство? Каковы цели изучения этой дисциплины? Цели изучения заключаются в следующем: в овладении основами правильного оформления документов и надлежащей организацией документооборота в учреждении согласно требованиям ГОСТа механическим и электронным способами. Представленные в настоящей работе образцы оформления документов могут служить справочным пособием, позволяющим использовать его для правильного оформления документов согласно требованиям действующих норм. Кроме того, это пособие является основой для самостоятельного овладения приемами ведения делопроизводства на любом предприятии (как на государственном, так и коммерческом).

Определившись с целью знакомства студентов с данным предметом, выделим ряд логично вытекающих задач изучения курса:

1. Показать значение работы с документами в жизни общества.
2. Определить роль служб ДОУ (документационное обеспечение управления) в организации работы с документной информацией.
3. Привить необходимые навыки в работе с делами, законченными делопроизводством, в их оформлении и порядке сдачи на архивное хранение.

## 1.2. Нормативные документы по документационному обеспечению управления (ЕГСД, инструкции, ГОСТы)



## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Расположение реквизитов документов и границ зон на формате А4 продольного бланка по ГОСТ Р 6.30–97

- 01 — Государственный герб Российской Федерации;
- 04 — код организации;
- 05 — код формы документа;
- 06 — наименование организации;
- 07 — справочные данные об организации;
- 08 — наименование вида документа;
- 09 — дата документа;
- 10 — регистрационный номер документа;
- 11 — ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 12 — место составления или издания документа;
- 13 — гриф ограничения доступа;
- 14 — адресат;
- 15 — гриф утверждения документа;
- 16 — резолюция;
- 17 — заголовок к тексту;
- 18 — отметка о контроле;
- 19 — текст документа;
- 20 — отметка о наличии приложения;
- 21 — подпись;
- 22 — гриф согласования документа;
- 23 — визы согласования документа;
- 24 — печать;
- 25 — отметка о заверении копии;
- 26 — отметка об исполнении;
- 27 — отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 28 — отметка о поступлении документа в организацию; 29 — идентификатор электронной копии документа.

Реквизиты 02 и 03 исключены постановлением Госстандарта РФ от 21.01.2000 I 9СТ «О принятии и введении в действие изменений ГОСТ Р 6.30-97».

Документационное обеспечение управления — это деятельность аппарата управления охватывающая вопросы документирования и организации работы с документами в процессе осуществления им управленческих функций.

В настоящее время документационное обеспечение управления на предприятиях, в организациях и учреждениях регулируется действующим законодательством, распорядительными документами вышестоящих органов, положениями об учреждениях, основными положениями ЕГСДОУ (единой государственной системы документационного обеспечения управления), правилами и указаниями Архивного управления.

Создание ЕГСД было вызвано потребностями совершенствования управленческого труда и работы с документами, поскольку документирование организационной деятельности аппарата управления является одной из существенных форм его работы.

Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) — комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию документальных процессов на предприятиях. Внедрение основных положений ЕГСД в практику работы учреждений, хотя она не имела юридической силы нормативного документа, позволило в 1974–1997 гг. усовершенствовать на единой основе документирование управленческой деятельности, создать условия для разработки основ информационного обеспечения автоматизированных систем управления (АСУ) и их отдельных подсистем.

Учреждения, работающие в отраслях производства, имеют значительные различия и специфические особенности, требующие специальной регламентации. Министерства и ведомства разрабатывают на основе нормативных документов инструкцию по документированию управленческой деятельности для учреждений своей отрасли или типовые инструкции для подведомственных однотипных учреждений, на основе которых разрабатываются индивидуальные инструкции применительно к условиям конкретного учреждения.

Инструкция по документированию управленческой деятельности — это нормативный документ, регламентирующий организацию, правила, приемы и процессы создания документов, порядок работы с ними в конкретном учреждении с учетом условий и специфики его деятельности.

Стандартизация — это процесс установления и применения правил с целью упорядочения деятельности в делопроизводстве на пользу и при участии всех заинтересованных сторон. Стандартизация ос-

новывается на результатах науки, техники и практического опыта. Она определяет не только основу настоящего развития, но также и будущего.

В 1970 г. был введен в действие ГОСТ 16.48.7-70 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», включивший определения 18 терминов (документ, подлинник документа, черновик документа, копия, выписка из документа, формуляр, реквизит, делопроизводство, документирование, документооборот и др.). Стандарт установил единую терминологию и ее обязательность для применения в документации всех видов. Благодаря этому стандарту специалисты получили единый терминологический язык, толкование тех или иных понятий стало однозначным, так как применение терминов- синонимов запрещалось. В 1975 г. был утвержден ГОСТ 6.10.2-75 «Унифицированные системы документации. Термины и определения», включавший определения уже 129 терминов.

С 1 января 1983 г. введен в действие ГОСТ 6.10.2-83 «Унифицированные системы документации. Термины и определения» взамен ГОСТа 6.10.2-75. Причем в документе оговорено, что его следует применять совместно с ГОСТом 16.48.7-70. Приведем некоторые из этих определений.

Система документации — совокупность взаимоувязанных документов, применяемых в определенной сфере деятельности, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Унифицированный документ — документ, созданный по унифицированной форме, оформленный в установленном порядке и имеющий юридическую силу.

Унифицированная форма — это совокупность реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и зафиксированных в определенном порядке на носителе информации.

Первичный документ — документ, содержащий исходную информацию.

### **1.3. Документы и их классификация**

Среди действующих УСД — особое место для реализации общей для всех органов управления функции — организации системы и процессов управления, касающихся непосредственно организации управленческого труда, и в первую очередь его распорядительной и исполнительной деятельности, — принадлежит унифицированной системе



организационно-распорядительной документации (УСОРД).

УСОРД — унифицированная система документации, устанавливающая требования к составу, содержанию, построению и оформлению унифицированных документов, используемых для решения организационно-распорядительных задач управления. А что же понимают под документом в делопроизводстве?

Документ, по ГОСТу 16.48.7-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», — материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом, для её передачи во времени и пространстве.

Способами закрепления информации являются следующие: письмо; рисунок; графика; фото; звукозапись; видеозапись.

Зафиксировав информацию, документ тем самым обеспечивает ее сохранение и накопление, возможность передачи другому лицу, многократное использование и т.д. Поэтому выделяются следующие ресурсы использования документа:

- 1) сохранение и накопление информации;
- 2) возможность передачи информации другому лицу;
- 3) многократное использование информации;
- 4) возвращение к информации во времени;
- 5) функция учета информации;
- б) доказательство информации.

История рассматривает документ, прежде всего, как исторический источник. Таким образом, документ может выполнять несколько функций, т.е. он многофункционален.

В процессе управления информация, зафиксированная в документе, является не только основанием для принятия решения, но и доказательством его исполнения, источником для анализа и обобщений, материалом для справочно-поисковой работы. Таким образом, в управленческой деятельности документ выступает как предмет и результат труда.

Основанием для создания документов в учреждении являются необходимость удостоверения наличия и содержания управленческих действий, передача информации, хранение и использование в течение определенного времени.

Чтобы выработать определенные принципы составления, оформления документов, формы и методы работы с ними, производится их классификация по целому ряду признаков.

Классификация документов — это деление документов на классы по наиболее общим признакам сходства и различия.

Целью классификации является повышение оперативности работы

аппарата управления и ответственности исполнителей.

Первичная классификация документов обеспечивает их быстрый поиск, повышает оперативность работы с ними, ускоряет исполнение и контроль.

Классификация документов — необходимое условие для проведения работ по их унификации, являющейся важной предпосылкой документационного обеспечения автоматизированных систем управления.

Унификация документов заключается в установлении единого комплекса видов и разновидностей для аналогичных управленческих ситуаций, в разработке единых форм документов и единых правил их составления, оформления и создания трафаретных текстов.

Документы классифицируются по таким признакам, как способ фиксации, содержание, способ изготовления, степень сложности, место составления, сроки исполнения, происхождение, степень гласности, юридическая сила и назначение.

По способу фиксации информации документы делятся на письменные, графические, фото- и кинодокументы, акустические.

Письменные включают в себя документы, созданные рукописным или машинным способом.

К графическим документам относятся чертежи, карты, рисунки, схемы, планы.

Фото- и кинодокументы фиксируются с помощью специальной аппаратуры на специальных носителях.

Акустические документы позволяют производить точную запись и передачу звуковой информации.

По содержанию документы подразделяются на организационно-распорядительные, финансово-отчетные, по личному составу и т.д.

По наименованию различают большое количество документов. Это и приказы, и инструкции, и справки, и протоколы и т.д.

По видам документы бывают типовые, примерные, индивидуальные.

Типовые документы разрабатываются заранее вышестоящими органами для подведомственных организаций и носят обязательный характер. Примерные документы тоже разрабатываются вышестоящими органами, но носят рекомендательный характер, а индивидуальные документы разрабатываются конкретными организациями для внутреннего пользования.

По степени сложности различают простые документы, содержащие один вопрос, и сложные, содержащие несколько вопросов.

По месту составления документы делят на внутренние и внешние.

ских правоотношений (носителем гражданских прав и обязанностей). **ФОРМУЛЯР ДОКУМЕНТА** — совокупность расположенных в уста новленной последовательности реквизитов документа (автор, адресата, заголовок, содержание и т.п.).

**ЦИРКУЛЯРНОЕ ПИСЬМО** — письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

**ЭКСПЕДИЦИЯ** — специальный аппарат учреждения по приему документов.

**ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО** — учреждение, предприятие или организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

**ЯЗЫКОВАЯ ФОРМУЛА (ДОКУМЕНТА)** — слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основ ной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа. Языковой формулой гарантийного письма служит конструкция: «Оплата гарантируется. Наш расчетный счет № в отделении банка сопроводительного — «Направляю.. . «Высылаю. ...» и т.д.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Кирсанова М.В. Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. — 4-е изд. — М.: ИНФРА-М, Новосибирск: Сибирское соглашение, 2001. — 296 с.
2. Гуляев В.Г. Формуляры, контракты, соглашения в туристской деятельности: Учебно-практическое пособие. — М.: Изд-во «ПРИОР», 1998. — 336 с.
3. Управление в гостиничном бизнесе/ Под ред. А.Л. Лесник, М.Н. Смирновой. — М., 2001.
4. Основы делопроизводства, учета и отчетности в гостиницах/ Ф.И. Лысенко. — М., 1985.
5. Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету операций в общественном питании (утв. Постановлением Госкомстата РФ от 25 декабря 1999 № 132)
6. Постановление Госкомстата РФ от 25 декабря 1999 № 132 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету торговых операций».

**ТЕЗИСЫ** — краткое изложение текста документа или выступления.

**ТЕЛЕКС** — телеграмма, посланная по телетайпу

**ТЕЛЕТАЙП** — телеграфный аппарат с клавиатурой типа пишущей машинки.

**ТЕКСТОВОЙ ДОКУМЕНТ** — документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма

**ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ** — обобщающее название документов, отражающих результат строительного и технологического проектирования, конструирования, инженерных изысканий и других работ по строительству зданий и сооружений и изготовлению изделий промышленного производства.

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ** — обобщающее название документов (чертежей, спецификаций, карт, инструкций и т.д.), предназначенных для описания и оформления технологических процессов.

**ТИПОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ** (тексты-аналоги) — 1) документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам; 2) нормативные и распорядительные документы определяющие порядок работы учреждений (Т. устав, Т. структура) или отдельных ее сторон (Т. договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

**ГРАФАРЕТНЫЙ ДОКУМЕНТ** — документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и дополняющее его конкретное содержание.

**УКАЗАНИЕ** — 1) правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного органа и вышестоящих органов управления; 2) документ, содержащий требования и необходимые разъяснения по отдельным вопросам проектирования и строительства.

**УКАЗАТЕЛЬ** — систематизированное перечисление наименований, имен, предметов со справочными данными о них.

**ФАКСИМИЛЕ** — 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи, текста, сделанного от руки, копия

**ТЕЛЕГРАММА** — обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

документов, получаемых по факсу; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

**ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО** — гражданин, являющийся участником граждан-

Внутренние — документы, создаваемые в учреждении для решения своих вопросов и не выходящие за пределы учреждения. Внешние — входящая и исходящая корреспонденция учреждения.

По срокам исполнения документы подразделяются на срочные и несрочные. Показателем этого признака является срок исполнения документа, который устанавливается законом и соответствующими правовыми актами.

По происхождению документы бывают служебные и официально-личные. Первая группа — документы, созданные в организациях по вопросам их деятельности, вторая группа — документы, касающиеся конкретных лиц.

По степени гласности выделяют обычные, секретные документы и для служебного пользования.

По юридической силе различают подлинные и подложные документы. Подлинными считаются документы, выданные в установленном порядке с соблюдением всех правил; подложными — документы, оформление или содержание которых не соответствует истине.

По назначению документы подразделяют на подлинники и копии. Подлинник — первоначальный документ, содержащий исходную информацию, надлежащим образом оформленный. Копия — точное воспроизведение реквизитов подлинника, соответствующим образом заверенная. Следует различать такие разновидности копий, как отпуск, выписка и дубликат. Отпуск — это полная копия исходящего документа, оставшаяся у отправителя. Выписка из документа это копия части документа, а дубликат — второй экземпляр документа, выданный в связи с утратой подлинника.

#### **1.4. Система организационно-распорядительной документации. Формуляр-образец**

Аппарат управления реализует свои функции при помощи универсальных документов, входящих в систему организационно-распорядительных документов.

Организационно-распорядительная документация (ОРД) — это совокупность взаимосвязанных документов, функционирующих в сфере управления.

В 1990 г. был утвержден ГОСТ 6.38–90 «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», являвшийся нормативным документом, на основании которого до 1997 г. оформлялись документы ОРД. В 1997 г. появился ГОСТ Р.6.30-97

«Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Для построения общей модели документов необходимо дать определение составной части этой модели — это реквизиты. Реквизиты — обязательные признаки на документе, установленные законом (ГОСТом).

Под совокупностью расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации, понимают формуляр-образец.

Стандарт перечисляет максимальный набор реквизитов, которые могут встретиться при составлении документов этой системы.

29 реквизитов установил ГОСТР.6.30-97 для системы ОРД:

01 — Государственный герб РФ;

02 — герб субъекта РФ;

03 — эмблема организации;

04 — код организации;

05 — код унифицированной формы документа;

06 — наименование организации;

07 — адрес организации (почтовый адрес, № телефона, факса, № счета в банке);

08 — название вида документа;

09 — дата документа;

10 — индекс документа;

1,1 — ссылка на индекс и дату входящего документа;

12 — место составления документа;

13 — гриф ограничения доступа к документу;

14 — адресат;

15 — гриф утверждения документа;

16 — резолюция

17 — заголовок к тексту;

18 — отметка о контроле;

19 — текст;

20 — отметка о наличии приложений;

21 — подпись;

22 — гриф согласования документа;

23 — визы;

24 — печать;

25 — отметка о заверении копии;

26 — отметка об исполнителе;

27 — отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

28 — отметка о поступлении документа;

**СОСТАВ УДОСТОВЕРЕНИЯ** — подпись и печать.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ** — документ, содержащий подробное перечисление узлов и деталей какого-либо изделия, конструкции, установки и т.п., входящих в состав сборочного или монтажного чертежа.

**СПИСОК** — перечисление лиц или предметов в определенном порядке, составленное в целях информации или регистрации.

**СПРАВКА** — 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий; 2) документ, подтверждающих факты биографического или служебного характера.

**СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ФОНД** — совокупность систематизированных произведений печати и неопубликованной научной и технической документации, использующихся в целях отраслевого информационного обслуживания.

**СТАНДАРТ** — нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции и в необходимых случаях требования к конкретной продукции, правила, обеспечивающие ее разработку, производство и применение, а также требований к иным объектам стандартизации, устанавливаемые Госстандартом РФ. Стандартизация документов, применяемых в организационном и экономическом управлении, проводится на основе специальных постановлений Правительства РФ.

**СТЕНОГРАММА** — дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии.

**СЧЕТ** — документ, в котором указана причитающаяся за что-либо денежная сумма.

**ТАБЕЛЬ** — перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, Т. отчетности, Т. успеваемости).

**ТАБЛИЦА** — документ, содержащий текстовые или цифровые сведения, размещенные по графам.

**ТАБУЛЯГРАММА** — таблица, составленная табулятором на основе автоматического восприятия данных с перфокарт, перфолент и т.д.

**ТАЛОН ОБРАТНОЙ СВЯЗИ** — документ, уведомляющий о получении чего-либо (информации, материальных ценностей, документов).

**ТВЕРДОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ** — предложение, оформляемое лишь для одного возможного заказчика (покупателя) с указанием срока, в течение которого поставщик связан этим предложением.

**ТЕЗАУРУС** — словарь-справочник, в котором перечисляются все лексические единицы информационно-поискового языка (дескрипторы) с их связями, а также синонимические дескрипторы и ключевые слова и словосочетания естественного языка.

гистрации документов в делопроизводстве учреждения.

**РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР ДОКУМЕНТА** — порядковый номер, присваиваемый входящему или исходящему документу при его регистрации, являющийся частью делопроизводственного индекса или заменяющий его.

**РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ШТАМП** — штамп, содержащий название учреждения, дату регистрации, регистрационный индекс, номер дела, в которое будет помещен документ.

**РЕГИСТРАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ** — запись в учетных формах (журналах, карточках и т.п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации.

**РЕЕСТР** — перечень (список) Чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (например, Р. описей).

**РЕЗОЛЮЦИЯ** — решение, принятое совещанием съездом, конференцией и т.п. по обсуждаемому вопросу.

**РЕЗОЛЮЦИЯ НА ДОКУМЕНТЕ** — письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

**РЕКВИЗИТ ДОКУМЕНТА** — обязательный информационный элемент (автор дата и т.п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

**РЕКЛАМАЦИОННОЕ ПИСЬМО** — заявление об обнаружении недостатка, дефектов в полученной продукции или в выполненной работе

**РЕФЕРАТ** — краткое письменное изложение первоисточника.

**РЕШЕНИЕ** — 1) правовой акт: принимаемый исполкомами Советов народных депутатов в коллегиальном порядке в целях разрешения наиболее важных вопросов их компетенции. Решениями именуются также совместные акты, издаваемые несколькими неоднородными органами — коллегиальными и действующими на основе единоначалия, государственными органами и общественными организациями и т.д.; 2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела в суде или спорного вопроса в арбитраже; 3) резолюция собрания, совещания и т.д.

**СВОБОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ** — предложение без обязательств. Если заказчик примет условия такого предложения, сделка считается заключенной.

**СДАТОЧНАЯ ОПИСЬ** (разг.) — опись документальных материалов, составленная учреждением при передаче дел в архив.

**СИСТЕМА ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ** — принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

**СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА** — записка о выполнении какой-либо работы, направляемая должностным лицом другому должностному лицу.

29 — отметка о переносе данных на машинный носитель.

Формуляр-образец указывает место реквизитов на листе бумаги, он же определяет площадь рабочего и служебного полей (прил.1).

Рабочее поле — место, где располагаются реквизиты.

Служебное поле — реквизитами не занято, кроме реквизитов 1, 2, 3, 4, 5, 20, и предназначено для закрепления документов в технических средствах хранения.

Установлены следующие размеры полей для ОРД: левое — 35 мм (13 печатных знаков от границы листа); правое — не менее 8 мм (3–4 печатных знака); верхнее — 20 мм (5 межстрочных интервалов); нижнее — от 16 до 20 мм (4,5–5 интервалов).

Формуляр-образец строится на основе конструкционной сетки, в которой по вертикали показывают положения табулятора, а по горизонтали — интервалы.

Положения табулятора — это количество печатных знаков по горизонтали.

Интервал — расстояние между основаниями смежных строк.

При печатании документа используют восемь стандартных положений табулятора:

- 1) нулевое — граница левого поля;
- 2) первое — после пяти печатных знаков от границы левого поля;
- 3) второе — после 16 печатных знаков от границы левого поля;
- 4) третье — после 24 печатных знаков от границы левого поля;
- 5) четвертое — после 32 печатных знаков от границы левого поля;
- 6) пятое — после 40 печатных знаков от границы левого поля;
- 7) шестое — после 48 печатных знаков от границы левого поля;
- 8) седьмое — после 56 печатных знаков от границы левого поля.

## 1.5. Правила оформления реквизитов документов

Чтобы правильно составлять документы, необходимо знать правила оформления реквизитов, которые мы рассмотрим в этой теме.

Реквизит «адрес» — местонахождение учреждения, организации или лица, которому направляется документ.

Элементами реквизита адрес согласно почтовым правилам Министерства связи являются: почтовый индекс, область, край, город (село, деревня), улица, дом (корпус), квартира, комната или офис. При оформлении адреса допускаются общепринятые сокращения: обл., г., пос., с., р-н, ул. и т.д.

**Адресат** — учреждение или организация, которым направлен документ. Месторасположение адресата на документе в правом верхнем

углу в ограничительных отметках на бланке.

Правила оформления реквизита «адресат»:

1. Печатается с четвертого положения табулятора через один межстрочный интервал с полутора–двумя интервалами между составными частями реквизита.

2. Каждая составная часть реквизита “адресат” (элемент) должна начинаться с новой строки, в конце смысловых строк реквизита знаки препинания не ставятся, в середине строк знаки препинания сохраняются.

Элементы реквизита «адресат»:

— наименование организации;

— наименование структурного подразделения; должность;

— фамилия и инициалы должностного лица, которому направлен документ; почтовый адрес.

Предлагаем конкретные варианты оформления реквизита «адресат».

Если документ направляется в структурное подразделение организации, то название организации и структурного подразделения пишется в именительном падеже, фамилия должностного лица — в дательном:

Нижнетагильский  
металлургический завод  
Отдел сбыта  
г. Кошкину ИМ.

Если документ направляется в несколько однородных организаций, то адресат указывают обобщенно:

Директорам гостиниц  
Директорам турфирм

Если документ адресуется руководителю организации, то наименование организации включается в состав должности адресата:

Директору  
металлургического завода  
г-ну Иванову И.И.  
624200, г. Нижний Тагил,  
ул. Ленина, д. 16

Если документ адресован частному лицу, то адрес, где проживает это лицо, печатается вначале, а затем указываются фамилия и инициалы:

645789, г. Новосибирск,  
ул. Парковая, д. 13, кв.5

**ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ** — указатель основных предметных (тематических) обозначений, расположенных в алфавитном порядке.

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ** — документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а так же рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

**ПРЕЙСКУРАНТ** — перечень видов работ, услуг, продукции, товаров и т.д. с указанием цен и расценок:

**ПРЕТЕНЗИОННОЕ ПИСЬМО** — письмо, отправленное виновной стороной в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров и разного вида обязательств.

**ПРИКАЗ** — 1) правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности; 2) документ, выдаваемый органами государственного и ведомственного арбитража на обязательное исполнение его решения.

**ПОВЕСТКА** — официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти или учреждению — выслать своего представителя.

**ПРОГРАММА** — документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период времени (производственная П.) или этапы и сроки осуществлен крупных работ, испытаний.

**ПРОЕКТ ДОКУМЕНТА** — предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

**ПРОТОКОЛ** — документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

**РАСПИСАНИЕ** — объявление о времени, месте и последовательности совершения чего-либо.

**РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ** — документы, в которых фиксируется решение административных и организационных вопросов.

**РАСПОРЯЖЕНИЕ** — правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом коллегиального органа государственного управления, в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан.

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА** — карточка, предназначенная для ре-

екта); 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

**ОПИСЬ** — юридически оформленный перечень документов.

**ОРИГИНАЛ ДОКУМЕНТА** — 1) первоначальный экземпляр документа; 2) экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

**ОСОБЫЕ ОТМЕТКИ** — отметки о степени секретности и срочности исполнения документов.

**ОТЧЕТ** — документ, содержащий сведения о подготовке и проведении работ, об итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению как должностному лицу.

**ОФЕРТА** — см. Предложение.

**ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ** — документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

**ПИСЬМО** — обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

**НОМЕР ВХОДЯЩЕГО ПИСЬМА** — регистрационный номер документа, представляемый адресатом.

**ПОДЛИННИК ДОКУМЕНТА** — 1) документ официального происхождения в окончательной редакции, удостоверенный соответствующим образом; 2) рукопись.

**ПОДПИСЬ НА ДОКУМЕНТЕ** — подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая его подлинность или заверяющая копию документа.

**ПОЛОЖЕНИЕ** — 1) правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений органа, а также нижестоящих учреждений, организаций и предприятий; 2) свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления, политической, общественной, культурной или хозяйственной жизни.

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ** — письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию, о готовности заключить с ним договор на определенных условиях; оферта.

**ПРЕДМЕТНЫЙ КАТАЛОГ** — каталог документальных материалов, содержащий сведения о предметах (фактах, событиях, географических наименованиях) и лицах, которые упоминаются в документах, расположенных в алфавитном порядке.

г-ну Петрову В.Н.

Реквизит «**дата**» — обязательный реквизит документов., составная часть его поискового признака.

Датой документа является: дата его подписания, или дата принятия, или дата утверждения, или дата составления, или дата события (для протоколов).

Правила оформления реквизита «дата».

1. Оформляется дата тремя парами арабских цифр, разделенных точками, например: 01.09.97.

2. дата оформляется от границы левого поля, через 2 интервала после названия вида документа, подписи.

В текстах документов допускается использовать словесно-цифровой способ оформления: 13 мая 1998 года, 13 мая 1998 г.

**Индекс** — это цифровое, буквенное или комбинированное обозначение документа, указывает место его составления и хранения.

Индекс проставляется на одной строке с датой документа или в регистрационном штампе при поступлении документа.

Для внутренних документов индексом является их порядковый номер в пределах календарного года.

Элементы индекса для исходящих документов:

1) индекс структурного подразделения, составившего документ;

2) номер дела по номенклатуре, куда подшивается копия отправленного документа;

3) порядковый номер регистрации. Например: 04 - 02/105, где

04 — индекс структурного подразделения;

02 — номер по номенклатуре дел;

105 — порядковый регистрационный номер документа. На приложениях индексы не ставятся.

Реквизит «**виза**» используется для внутреннего согласования документа и ознакомления с ним.

Элементы реквизита «виза»:

1) личная подпись;

2) расшифровка подписи;

3) дата визирования;

4) наименование должности визирующего.

Например:

Юрист

л/п И.О. Семенов 31.01.98

Виза располагается ниже реквизита «подпись».

Отказываться от визирования, делать какие-либо исправления не допускается. Если имеются замечания или дополнения к проекту, то

они излагаются на отдельном листе, а виза оформляется следующим образом:

С п. 1 не согласен  
л/п И.О.Семенов  
31.01.98

Виза ознакомления — подтверждение факта ознакомления с документом работника предприятия. Оформляется следующим образом:

С приказом ознакомлен: л/п 31.01.81

Реквизит «**заголовок**» сущностное, смысловое выражение содержания текста документа, данное в краткой форме в самом его начале.

- 1) краткость, четкость;
- 2) заголовок не должен превышать более двух строк;
- 3) длина строки не должна превышать 24 печатных знаков;
- 4) строки пишутся через один интервал, без переносов и знаков препинания на конце;
- 5) до заголовка и после него необходимо пропустить 2–4 интервала. Пример заголовка:  
Об информационном обеспечении

Реквизит «**подпись**» содержит наименование должности лица, подписывающего документ, личную подпись и её расшифровку.

Правила оформления реквизита «подпись»:

- 1) название должности пишется от левого поля до третьего положения табулятора;
- 2) расшифровка подписи (И.О.Ф.) печатается от шестого положения табулятора до границы правого поля.

Пример оформления реквизита «подпись»:

Директор ООО «Тургид» л/п ИС. Качков

Если документ подписывают несколько должностных лиц, то подписи располагаются одна под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности.

Например:

Директор ООО «Тургид» л/п И.О. Качков  
Главный бухгалтер л/п И.И. Манина

Если документ подписывают несколько равнозначных должностных лиц, то их подписи располагаются на одном уровне.

Например:

Юрист Юрист  
л/п И.О. Семенов л/п И.О. Сомов

дется переписка.

**КРЕДИТ** — включенная в смету сумма, в пределах которой разрешен расход на определенную потребность.

**ЛИМИТ** — документ, определяющий предельный размер ассигнований денежных средств, отпуска материалов и т.д. из государственных фондов.

**ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ** — бухгалтерский документ, отражающий передачу какого-либо конкретного вида средств (материалов, инструментов, продукции, зданий и т.д.) определенной организацией или лицу и содержащий денежные расчеты с ним.

**ЛИЧНОЕ ДЕЛО** — дело, включающее документы о каком-либо лице (о его биографии образовании трудовой или общественной деятельности).

**МАШИНОЧИТАЕМЫЙ ТЕКСТ** — документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

**НАРЯД** — документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, учет выработки и расчет причитающейся им зарплаты.

**НАРЯД-ЗАКАЗ** — плановое задание руководителя учреждения подчиненному предприятию или руководителя предприятия цеху о выполнении определенной работы.

**НОМЕНКЛАТУРА** — перечень наименований.

**НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ** — систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения.

**КОНСЕРВАЦИЯ ДОКУМЕНТА** — предохранение документа от разрушающего действия внешней среды.

**КОНТРАКТ** — договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**НОМЕР ИСХОДЯЩЕГО ДЕЛА** — регистрационный номер документа, проставляемый отправителем.

**НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ** — документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

**НОРМАТИВЫ** — документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т.д.).

**НОРМЫ** — документ, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (Н. выработки, Н. выдачи чего-либо).

**ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА** — 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, про-



на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

**ДОГОВОР** — документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

**ВЕДОМОСТЬ** — перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная В., оборотная В. и т.п.).

**ДОКУМЕНТ** — информация на материальном носителе, имеющая юридическую силу.

**ДОКУМЕНТООБОРОТ** 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; 2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

**ДОСЬЕ** — документы, относящиеся к какому-либо делу.

**ДУБЛИКАТ** — экземпляр документа, составленный взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

**ЗАЯВЛЕНИЕ** — документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу (например, З. о приеме на работу, З. о предоставлении отпуска и тд.).

**ИЗВЕЩЕНИЕ** — документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и содержащий предложение принять участие.

**ИНДЕКС** — условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета (регистрации) и исполнения.

**ИНДЕКСАЦИЯ** — проставление индекса.

**ИНДЕКС ДЕЛА** — порядковый номер дела по номенклатуре и условное обозначение структурной части учреждения, проставляемые на обложке дела.

**ИНИЦИАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ** — документ, послуживший на чалом рассмотрения определенного вопроса.

**ИСХОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ** — документ, отправленный из учреждения.

**КЛАССИФИКАЦИОННЫЙ ИНДЕКС** — условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делением схемы классификации и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Может проставляться и на документах, и на делах.

**ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА** — документ, адресованный руководству в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

**КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ** — талон для индивидуальной регистрации документов, включающий резолюцию и тему письма.

**КОРРЕСПОНДЕНТ** — учреждение или отдельное лицо, с которым ве-

Реквизит «подпись» отделяется от текста 2–4-мя интервалами.

Реквизит «**резолюция**» содержит конкретные указания руководителя предприятия или организации со сроками их исполнения и ответственного за исполнение должностного лица.

Резолюцию накладывают, а не пишут. Это есть официально употребляемый термин, характеризующий её сущность, заключающуюся в отношении должности и документа.

Элементы «резолюции»:

- 1) фамилия исполнителя, должность;
- 2) конкретные указания;
- 3) срок исполнения;
- 4) подпись руководителя;
- 5) дата наложения резолюции.

Правила оформления реквизита «резолюция»:

1. Резолюция пишется от руки;
2. Резолюция располагается между адресатом и текстом.

Пример оформления резолюции:

Петрову А.А.

Прошу составить план разработки и внедрения программы по логике к 01.02.98

л/п 03.01.98

Реквизит «**гриф утверждения**» необходим для утверждения организационных документов.

Элементы реквизита «Гриф утверждения»:

- 1) слово «УТВЕРЖДАЮ»;
- 2) наименование должности лица, утверждающего документ;
- 3) его личная подпись;
- 4) расшифровка подписи;
- 5) дата.

Правила оформления реквизита «гриф утверждения»:

- 1) оформляется с пятого положения табулятора в правом верхнем углу документа;
- 2) элементы реквизита «гриф утверждения» отделяются друг от друга 1,5–2-мя интервалами;
- 3) инициалы и фамилия оформляются с шестого положения табулятора.

Пример оформления реквизита «гриф утверждения»:

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЗАО «Тургид»  
л/п Н.К. Кузьмина  
12.11.97

Реквизит «**гриф согласования**» означает, что проект документа согласован со всеми заинтересованными должностными лицами или с нормативным документом.

Реквизит «Гриф согласования» состоит:

- 1) из слова «СОГЛАСОВАНО» (от границы левого поля);
- 2) наименования должности лица, с которым согласовывается документ (от левого поля);
- 3) личной подписи (от левого поля);
- 4) расшифровки подписи (от второго положения табулятора);
- 5) даты (от левого поля).

Пример оформления реквизита «гриф согласования»:

СОГЛАСОВАНО  
Юрист  
л/п И.О. Семенов  
31.01.98

Согласование может производиться коллегиальным органом. В этом случае гриф согласования оформляется следующим образом:

СОГЛАСОВАНО  
Протокол  
собрание акционеров  
31.01.98 № 15

Если грифов согласования несколько, их оформляют параллельно от нулевого и пятого положений табулятора.

Например:

СОГЛАСОВАНО  
Юрист  
л/п О.И. Жуков  
01.12.03

СОГЛАСОВАНО  
Юрист  
л/п И.О. Семенов  
15.02.03

При заверении копии документа проставляется реквизит «**заверение копии**».

Элементы реквизита «заверение копии»:

- 1) заверительная надпись «ВЕРНО» (от границы левого поля);
- 2) наименование должности лица, заверившего копию (от границы левого поля);
- 3) личная подпись (от третьего положения табулятора до пятого);

содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов (или ответы) на них.

**АННОТАЦИЯ** — краткое изложение первоисточника.

**АРХИВНАЯ ВЫПИСКА** — дословное воспроизведение части текста документа, хранящегося в архиве, заверенное в установленном порядке.

**АРХИВНАЯ СПРАВКА** — справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях по определенному вопросу, теме, предмету или биографических сведениях, заверенная в установленном порядке.

**АСПЕКТ** — точка зрения, с которой производится поиск документа или извлечение из него необходимых сведений.

**БЛАНК** — белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией (например, анкетный Б.).

**ВИЗА** — подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

**ВНУТРЕННИЙ АДРЕС ПИСЬМА** — наименование и адрес организации или фамилия и адрес лица, которому направлено письмо.

**ВНУТРЕННИЙ ДОКУМЕНТ** — документ, предназначенный для использования тем учреждением, в котором он создан.

**ВХОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ** — документ, поступивший в учреждение.

**ВЫПИСКА** — копия части текстового документа.

**ГРАФИК** — текстовый документ, отражающий, как правило, план работы с точными показателями норм и времени выполнения.

**ГРИФ** — пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки деловой корреспонденции («секретно «срочно «не подлежит оглашению», «лично»).

**ДАТА** — число, месяц и год составления или подписания документа, указанные на нем арабскими цифрами.

**ДЕЛО** — единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку.

**ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО** — документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

**ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО** — ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию деятельности учреждений и по организации документов в них.

**ДИРЕКТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ** — документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов.

**ДОВЕРЕННОСТЬ** — документ, дающий полномочия его предъявителю

3. По месту составления документы бывают:

- а) внутренние и внешние;
- б) официальные и личные;
- в) специальные и общие;
- г) воспроизводящие содержание с помощью зрения и с помощью слуха.

4. Резолюция включает:

- а) фамилию исполнителя и содержание поручения;
- б) срок исполнения;
- в) подпись руководителя и дату подписания;
- г) все перечисленное.

5. Акты, письма, справки, докладные записки, протоколы относятся к группе:

- а) информационно-справочных документов;
- б) организационных документов;
- в) финансово-бухгалтерских документов;
- г) распорядительных документов.

6. Приказ обязательно подписывается:

- а) бухгалтером;
- б) руководителем или его заместителями;
- в) юристом;
- г) начальником отдела кадров.

## **6. КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ**

Наиболее часто применяемые термины, получившие отражение в государственных стандартах, рекомендациях международной организации по стандартизации, нормативно-технических разработках

**АДРЕСАНТ** — отправитель.

**АДРЕСАТ** — получатель.

**АКТ** — документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

**АКЦЕПТ** — согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении.

**АНКЕТА** — документ, представляющий собой трафаретный текст,

4) расшифровка подписи (от пятого положения табулятора до границы правого

поля);

5) дата заверения (от границы левого поля).

Пример оформления реквизита «заверение копии»:

ВЕРНО

Секретарь-референт                      л/п                      И.К. Конторкина  
12.01.97

Реквизит «**исполнитель**» показывает составителя документа и номер его служебного телефона.

Элементы реквизита «исполнитель»:

1) фамилия составителя документа;

2) номер его служебного телефона.

Пример оформления реквизита «исполнитель»:

Семенов 455-64-35

Реквизит «**отметка о поступлении**» проставляется при поступлении документа в организацию.

Элементы реквизита «отметка о поступлении»:

1) сокращенное название организации;

2) дата поступления;

3) индекс.

Пример оформления реквизита «отметка о поступлении»:

Реквизит «**отметка о переносе данных на машинный носитель**» означает, что данный документ перенесен в компьютер.

Элементы реквизита «отметка о переносе данных на машинный носитель»:

1) название файла;

2) фамилия сотрудника, введившего информацию;

3) дата.

Пример оформления реквизита «отметка о переносе данных на машинный носитель»

Plan.doc

Пушкина

12.12.97

### **1.6. Требования к документам, изготавливаемым в помощью печатных устройств**

Текст документов на бланках формата А4 печатается через полтора межстрочных интервала, на бланках формата А5 — через один межстрочный интервал. Тексты документов, подготавливаемых к ти-

пографскому изданию, допускается печатать через два межстрочных интервала.

Реквизиты (кроме текста), состоящие из нескольких строк, печатаются через один межстрочный интервал. Остальные части реквизитов «адресат», «гриф утверждения», «отметка о наличии приложения», «гриф согласования» отделяют друг от друга полутора-двумя местрочными интервалами. Например

СОГЛАСОВАНО  
[1,5]  
Руководитель  
организации  
[1–2]  
Л.И. Петров

Реквизиты документа отделяют друг от друга двумя-тремя межстрочными интервалами.

Название вида документа печатают прописными буквами.

Расшифровку подписи в реквизите «подпись» печатают на уровне последней строки наименования должности без пробела между инициалами и фамилией.

Максимальная длина строки многострочных реквизитов составляет 28 знаков. Если заголовок к тексту превышает 150 знаков (пять строк), его допускается продлевать до границы правого поля. Точку в конце заголовка не ставят.

При печатании документов используют восемь стандартных положений табулятора:

0 — от границы левого поля для печатания реквизитов «заголовок к тексту», «текст» (без абзацев), «отметка о наличии приложения», «фамилия исполнителя и его номер телефона», «отметка об исполнении документа и направлении его в дело», наименования должности в реквизитах «подпись» и «гриф согласования», заверительной подписи «Верно», а также слов СЛУШАЛИ, ВЫСТУПИЛИ, РЕШИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ, ПРИКАЗЫВАЮ, ПРЕДЛАГАЮ;

1 — после пяти печатных знаков для начала абзацев в тексте;

2 — после 16 печатных знаков для составления таблиц и трафаретных текстов;

3 — после 24 печатных знаков для составления таблиц и трафаретных текстов;

4 — после 32 печатных знаков для реквизита «адресат»;

5 — после 40 печатных знаков для реквизитов «гриф утверждения» и «гриф ограничения доступа к документу»;

## 4.2. Требования к выполнению контрольной работы

Контрольная работа предназначена для выработки навыков составления документов, анализа управленческих документов на соответствие требованиям управления, систематизации знаний по вопросам организации работы с документами.

Задания выполняются в межсессионный период и сдаются преподавателю в первый день приезда на сессию, в рамках которой сдается экзамен по курсу. Преподаватель проверяет работу до первого практического занятия. Замечания доводятся до студентов на первом семинарском занятии по курсу.

Контрольная работа выполняется рукописным способом или с помощью компьютерных технологий.

## 5. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

### 5.1. Требования к итоговому контролю

Итоговый контроль осуществляется в форме тестирования, включающего в себя 100 вопросов.

Допуск к итоговому контролю осуществляется на основании:

- 1) для студентов дневной формы обучения — выполнения всех типовых заданий и участия в деловых играх; выполнения самостоятельной работы, сдачи основных терминов и понятий;
- 2) для студентов заочной формы обучения — выполнения задания № 1 и 2, сдачи основных терминов и понятий.

### 5.2. Образец вопросов для самопроверки знаний

1. Элементы, из которых состоит любой документ, называются:

- а) индексами;
- б) офертами;
- в) эмблемами;
- г) реквизитами.

2. Дата документа может оформляться:

- а) арабскими цифрами в последовательности: день, месяц, год;
- б) арабскими цифрами в последовательности: год, месяц, день;
- в) словесно-цифровым способом;
- г) всеми перечисленными способами.

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: принципы построения компьютерных систем управления документами; обзор компьютерных систем управления документами; компьютеризация работы с документами в органах государственной власти и местного самоуправления.

#### **Ч–Ш**

#### **Тема 11. Документационное обеспечение турфирмой**

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: этапы процесса обслуживания клиентов, управленческая структура тур.фирмы, документооборот тур.фирмы.

#### **Щ–Э**

#### **Тема 12. Документационное обеспечение гостиничным комплексом**

*Краткая аннотация темы:* см. тему 11.

#### **Ю–Я**

#### **Тема 13. Документационное обеспечение предприятия питания**

*Краткая аннотация темы:* см. тему 11.

#### **Методика выполнения задания по подготовке реферата:**

Выбирается тема реферата в соответствии с буквой алфавита, на которую начинается фамилия студента.

Подбирается литература, нормативные документы, необходимые для раскрытия выбранной темы реферата.

Реферат выполняется в соответствии со следующими требованиями. Работа должна содержать титульный лист, оглавление, введение, основную часть, заключение, список использованной литературы, приложения (при наличии прилагаемых материалов). Количество цитируемых источников – не менее 5. Обязательно наличие в тексте реферата ссылок на используемую литературу. В работе необходимо не просто ограничиться изложением теоретического материала по выбранной теме, но и выделить актуальные проблемы рассматриваемого вопроса. Введение должно содержать цель, объект, предмет, задачи, теоретическую базу исследования. Заключение должно содержать краткие резюме по каждому пункту реферата.

Защита реферата осуществляется на практическом занятии.

*Оценивается:*

самостоятельность и творческий характер выполнения задания; знание темы реферата.

6 — после 48 печатных знаков для расшифровки подписи в реквизите «подпись»;

7 — после 56 печатных знаков для составления таблиц и трафаретных текстов, а также для проставления кодов по ОКПО и ОКУД.

При наличии нескольких грифов утверждения и согласования их располагают на одном уровне вертикальными рядами, начиная с 0-го и 5-го положений табулятора.

Если в тексте документа имеются примечания или выделенная в самостоятельный абзац ссылка на документ, послуживший основанием к его изданию, слова «Примечание» и «Основание» печатают от 0-го положения табулятора, а относящийся к ним текст — через один межстрочный интервал.

При оформлении документов на двух или более страницах вторая и последующая страницы должны быть пронумерованы. Номера страниц проставляют посередине верхнего поля листа арабскими цифрами без слова «страница» («стр.») и знаков препинания.

### **1.7. Деловое письмо**

Письмо — обобщенное название различных по содержанию документов, служащих для связи и передачи информации между адресатами.

Функции письма следующие: средство коммуникации; ретрансляции информации; уведомление о чем-либо.

Виды служебных писем: письмо-просьба; письмо-предложение; письмо-претензия; письмо-запрос; письмо-извещение; информационное письмо; письмо-отказ; письмо-напоминание; сопроводительное письмо и т.д.

Формуляр письма состоит из реквизитов:

- наименование министерства или ведомства;
- название организации;
- наименование структурного подразделения (если оно есть);
- адрес организации (почтовый, телеграфный);
- номер телефона, факса, телетайпа;
- номер счета в банке;
- дата, номер;
- ссылка на индекс и дату входящего документа;
- адресат;
- заголовок;
- текст;
- приложения;

- подпись;
- печать;
- фамилия и телефон исполнителя;
- гриф ограничения доступа.

Требования к тексту письма следующие: краткость, лаконичность, последовательность, убедительность, корректность, одноаспектность, объективность, ясность.

Текст письма состоит из двух частей: вводной и основной.

В вводной части излагаются факты, послужившие поводом для его написания.

В основной части излагаются цели: просьба, предложение, отказ и т.д.

**Сопроводительное письмо** — документ, информирующий адресата о направлении к нему прилагаемых к письму документов, отправленных материальных ценностей.

Оно составляется лишь в том случае, когда содержит пояснения о характере исполнения или цели направления приложенного документа. Текст начинается словами: НАПРАВЛЯЕМ, ВОЗВРАЩАЕМ.

**Письмо-приглашение** — документ, содержащий приглашение на заседание, конференцию и т.д. Письмо-приглашение может содержать: полную повестку дня мероприятия; фамилии докладчиков по вопросу повестки дня; фамилию и телефон ответственного за проведение мероприятия; способ проезда и другую информацию.

**Информационное письмо** — документ, в котором сообщается о каких-либо фактах или мероприятиях, пропагандируются деятельность организаций, продукция.

Рекламное письмо — документ, содержащий описание рекламируемых услуг, товаров. Цель письма — побудить воспользоваться предложенными услугами, заказать товар. Текст рекламного письма должен содержать полную, четкую, конкретную информацию.

**Письмо-извещение** — документ, являющийся ответом на запрос. Оно составляется для конкретного адресата, начинается словами: «Ставим вас в известность...»

**Письмо-подтверждение** — документ, уведомляющий отправителя о получении документов, ценностей, подтверждающий факты, действия. Направление письма-подтверждения относится к обязательной части деловых отношений.

**Письмо-напоминание** — документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия. Оно направляется адресату тогда, когда не удается получить ответ с помощью личного контакта или телефонных переговоров (прил. 2).

## Н–О

### Тема 6. Экспертиза ценности документа

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: понятие экспертизы ценности документов; критерии определения ценности документа; этапы проведения экспертизы; составы и функции экспертных комиссий; организация и правила проведения экспертизы. Использование Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения от 06.10.02. для определения сроков хранения документов.

## П–Р

### Тема 7. Управление документационным обеспечением деятельности организации

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: содержание управленческих функций и виды работ в документационном обеспечении управления организацией; виды организационных структур в документационном обеспечении управления организацией в зависимости от документооборота; основные задачи службы документационного обеспечения управления; организационная структура службы; функции, выполняемые структурными подразделениями службы; состав руководителей и специалистов службы; функции секретарей и помощников руководителей. Организация труда работников службы и их рабочих мест. Укрупненные нормативы времени по делопроизводственному обслуживанию.

## С–Т

### Тема 8. Архивное дело в России

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: Понятие архива. Архивный документ. Виды архивов. Определение и структура архивного фонда России, архивного фонда организации.

## У–Ф

### Тема 9. Подготовка документов к хранению и передача документов в архив

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: подготовка документов к помещению в архив; оформление дел для архивного хранения документов; порядок приема документов в ведомственный архив и передачи дел на государственное хранение.

## Х–Ц

### Тема 10. Компьютеризация работы с документами

водимых с управленческими документами; связь базовых операций с этапами жизненного цикла управленческого документа и предметными действиями; технология работы с документами.

#### **В–Г**

### **Тема 2. Организация постоянного хранения и поиска управленческих документов, выполненных на бумажной основе. Номенклатура дел**

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: группировка управленческих документов; понятие дела, его назначение и состав; правила формирования дел; понятие о номенклатуре дел; виды и состав номенклатуры дел. определение индекса дела; определение срока хранения дела; правила разработки и ведения номенклатуры дел; оформление но-менклатуры дел; поиск управленческих документов при использовании номенклатуры дел.

#### **Д–З**

### **Тема 3. Организация оперативного хранения и поиска документов на этапе его исполнения**

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: маршрутизация движения документов; маршрутные карты; отслеживание движения документов на маршруте; учет движения документов; отличительные особенности оперативного хранения документов выполненных на различной материальной основе.

#### **И–К**

### **Тема 4. Регистрация входящих, исходящих и внутренних документов**

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: регистрационный индекс документа; структура регистрационного индекса, правила его образования и нанесения; формы регистрации документов, их виды и назначения; журнальная форма регистрации; регистрационно-контрольные карточки.

#### **Л–М**

### **Тема 5. Контроль исполнения документов**

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: контроль исполнения управленческих документов, его виды и значение; виды и типовые сроки исполнения управленческих документов; организация контроля исполнения документов; этапы контроля исполнения документов, их содержание.

**Гарантийное письмо** — документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения и т.д.). В гарантийном письме организация-адресант берет на себя определенные обязательства, поэтому такое письмо имеет правовую нагрузку. Такие письма подписывают директор и главный бухгалтер предприятия.

**Письмо-претензия** — документ, в котором указываются требования, предъявляемые автором претензии, основания требований. Письмо-претензия подписывается руководителем организации и визируется главным бухгалтером.

**Письмо-ответ** — документ, являющийся реакцией и обусловленный содержанием инициативного документа. Ответа требуют письма-запросы, просьбы, обращения, требования, предложения, претензии. Письмо-ответ должно содержать ссылку на индекс и дату инициативного письма. В тексте излагается решение, принятое по инициативному документу: принятие предложение; отказ от предложения; выполнение просьбы; ответ на запрос. Ответ должен быть изложен в конкретной, четкой форме. Отказ должен быть убедительно аргументирован.

#### **Структура письма иностранному партнеру:**

- эмблема и наименование фирмы (возможно указание рода деятельности);
- адрес фирмы (почтовый, телеграфный, номера телефонов, факса, название банка, адреса представительств и филиалов);
- номер документа в цифровой или буквенной форме;
- дата в буквенно-цифровой форме;
- адрес получателя;
- вступительное обращение;
- заголовок;
- текст;
- заключительная формула вежливости;
- личная подпись автора письма;
- ниже подписи — ее расшифровка;
- на следующей строке — должность лица, подписавшего документ.

**Факс** — документ, полученный с помощью специального аппарата по телефонным каналам связи. Факс всегда будет являться копией переданного документа. Оформление факса осуществляется аналогично оформлению делового письма. Дополнительными данными, которые проставляет сам аппарат являются: указание (код) отправителя; дата и время передачи; длительность передачи, номер телефакса, с

которого передана информация, количество страниц.

Если полученные факсы имеют важную информацию и предназначены для длительного пользования, их необходимо скопировать, так как факсовая бумага недолговечна.

Модем — средство передачи информации с помощью электронной почты между двумя адресатами — пользователями ПК. Документы, полученные с помощью модема, всегда будут являться копией переданного документа.

### **1.8. Документирование организационно-распорядительной деятельности**

#### **Организационная документация**

Все государственные, муниципальные, частные предприятия, общественные объединения действуют на основе устава. Устав—это свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственной или хозяйственной деятельности.

Общие уставы утверждаются высшими органами государственной власти и управления, а уставы общественных организаций принимаются и утверждаются их съездами.

Уставы государственных предприятий и учреждений утверждаются их вышестоящими органами (министерствами, ведомствами). Уставы муниципальных предприятий утверждаются районными (городскими) администрациями, частных — соответствующими владельцами, коллективами и регистрируются в областных, краевых, городских и районных администрациях.

В оформлении уставов должны присутствовать следующие реквизиты:

- наименование министерства;
- наименование организации;
- вид документа;
- регистрационный номер;
- дата;
- место издания;
- гриф утверждения (в случае частного предприятия указать, кем оно зарегистрировано);

В реквизите “текст” необходимо предусмотреть такие разделы как:

- общие положения;

## **4. ОРГАНИЗАЦИЯ СРС**

### **4.1. Задания для выполнения контрольных работ для студентов заочной формы обучения (задания для самостоятельной работы студентов очной формы обучения)**

Студенты заочной формы обучения выполняют два задания:

#### **1. Составление проектов управленческих документов**

*Задание:* используя модели-образцы, составить проекты документов:

- приказ (или распоряжение) по основной деятельности;
- протокол заседания акционеров;
- акт порчи имущества;
- инициативное письмо и письмо-ответ на него;
- докладная записка;
- объяснительная записка;
- заявление о приеме на работу

*Методика выполнения задания:*

Не допускается при выполнении задания заимствовать документы, использованные в качестве примеров в учебной литературе!

Изучить модели-образцы и реквизиты документов.

Документы составляются при помощи формуляров-образцов в рукописном или печатном варианте на листах формата А4.

Защита задания осуществляется на практическом занятии. Каждый документ оценивается отдельно. Оценка за задание №1 выводится как среднее арифметическое из всех, полученных за документы, оценок.

*Оценивается:*

- правильность оформления документов;
- знания композиционных структур и особенностей составления и оформления реквизитов документов.

#### **2. Подготовить реферат по одной из предложенных тем.**

*Темы рефератов:*

**А–Б**

**Тема 1. Жизненный цикл управленческих документов и предметные действия, производимые с ними**

*Краткая аннотация темы.* В данной теме должны быть обязательно приведены следующие основные сведения: этапы жизненного цикла для внешних и внутренних документов; предметные действия, производимые с управленческими документами на различных этапах их жизненного цикла, и их сущность; набор базовых операций, произ-



### **Тема 9. Управленческие структуры предприятий социально-культурного сервиса и туризма**

1. Структура управления тур.фирмой
2. Структура управления гостиницей
3. Структура управления предприятием питания
4. Структуры предприятий СКСиТ

*Цель практического занятия* — ознакомиться со структурами управления предприятий социально-культурного сервиса и туризма

#### **Порядок проведения**

Заслушивание докладов, обсуждение.

### **Тема 10. Туристские формуляры и документы по организации туристского путешествия**

1. Контракт (договор) на проведение туристского путешествия
2. Туристская путевка
3. Международный туристский ваучер.
4. Транспортные документы и др.

*Цель практического занятия* — ознакомиться с правилами заполнения формуляров и документов по организации туристского путешествия

#### **Порядок проведения**

Деловая игра: студенты делятся на группы (тур. операторы, тур. агентства, транспортные предприятия, гостиницы и т.д.), и заполняют и оформляют документы на всех этапах взаимодействия фирм-партнеров.

### **Тема 11. Документационное обеспечение управления гостиничного комплекса и предприятия питания**

1. Документооборот гостиничного комплекса.
2. Документооборот предприятия питания

*Цель практического занятия* — ознакомиться с документооборотом гостиничного комплекса и предприятия питания

#### **Порядок проведения**

Деловая игра: студенты делятся на группы (клиентов и работников) и оформляют необходимые документы.

основные функции;  
права и обязанности;  
руководство;  
взаимоотношения и связи;  
производственно-хозяйственная, коммерческая деятельность;  
имущество и средства;  
контроль;  
проверка и ревизия;  
реорганизация или ликвидация.

В зависимости от формы частной собственности (ЗАО, ОАО, ОДО, ООО) разделы в тексте изменяются, добавляются. Включаются, например, такие разделы, как уставной капитал, акции и ценные бумаги, распределение прибыли, формирование фондов и т. д.

После текста ставится подпись руководителя.

**Положение** — это нормативный акт, устанавливающий порядок образования, структуру, функции, компетенцию, обязанности и организацию работы системы государственных органов (например, Положение о государственной автомобильной инспекции, Положение об общем отделе администрации области и т.д.) либо структурного подразделения (комиссии, группы).

В отдельную группу следует выделить положения, регулирующие совокупность организационных, трудовых и других отношений по конкретному вопросу (например, Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях: наиболее многочисленны разновидности положений о проведении конкурсов, смотров и т. д.)

Положения бывают типовые и индивидуальные. Типовые разрабатываются для системы учреждений и предприятий. В текст положения необходимо включить такие разделы, как:

- общая часть (преамбула);
- основные функции, права, порядок образования и организации работы;
- и другие в зависимости от характера положения.

**В формуляр-образец положения** входят следующие реквизиты:

- наименование министерства, ведомства;
- наименование организации;
- наименование строгого подразделения;
- дата;
- регистрационный номер;
- наименование вида документа;

- место издания;
- гриф утверждения;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- отметка о согласовании.

**Уставы и положения** являются сложными документами. Их структура и содержание, как правило, определяются учреждениями-разработчиками.

**Инструкция** — это правовой акт, издаваемый органом государственного управления (или утверждаемый его руководством) в целях установления правил, регистрирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, должностных лиц и граждан. Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов, например, приказов.

Заголовок инструкции должен четко очерчивать круг вопросов, объектов и лиц, на которые распространяются ее требования (например, «Инструкция о ведении делопроизводства в аппарате администрации Челябинской области», «Должностная инструкция инспектору по контролю...»).

Текст инструкции разбивается на разделы, пункты и подпункты. Как правило, инструкция начинается с раздела «Общие положения», в котором указываются цели ее издания, область распространения, порядок ее применения и другие сведения общего характера. Инструкция является документом длительного (до замены ее новой) или постоянного использования.

Поскольку текст инструкции носит характер указания, в ней рекомендуются четкие формулировки со словами типа:

«должен»	«имеет право»	«запрещается»
«следует»	«не допускается»	и т.д.
«необходимо»	«рекомендуется»	

Текст инструкции излагается от третьего лица или в безличной форме. Инструкция оформляется на общем бланке. Она утверждается специальным распорядительным актом или непосредственно руководством. При утверждении инструкции распорядительным документом (приказом, распоряжением и т. д.) в нем устанавливается срок введения инструкции, перечисляются необходимые организационные мероприятия, указываются ответственные исполнители. Если в тексте распорядительного документа не указан срок введения инструкции,

## Тема 6. Личные документы по персоналу

1. Основные виды документов по персоналу.
2. Составление заявлений, резюме.

*Цель практического занятия* — выработать навыки составления личных документов, основными из которых являются заявления, автобиографии, резюме.

### Типовые задания

1. Составить заявление о приеме на работу, об увольнении по собственному желанию.
2. Составить и оформить с помощью персонального компьютера личное резюме.
3. Составить автобиографию

## Тема 7. Составление справок, докладных, служебных, объяснительных записок

1. Состав группы информационно-справочных документов.
2. Виды и составление справок.
3. Подготовка служебных записок.

*Цель практического занятия* — познакомиться с особенностями составления записок и справок, научиться их оформлять.

### Типовое задание

Составить и оформить с помощью персонального компьютера справку с места работы о занимаемой должности, служебную записку.

## Тема 8. Работа с документами

1. Регистрация документации предприятия.
2. Номенклатура дел.
3. Правила формирования дел.
4. Хранение документов в архиве

*Цель практического занятия* — ознакомиться с правилами регистрации документов, формирования дел, хранения документов

### Типовое задание

Зарегистрируйте следующие виды документов: приказ по основной деятельности, приказ по личному составу, входящее письмо, исходящее письмо.

2. Штатное расписание как пример организационного документа (прил. 11)

3. Составление и оформление должностных инструкций.

*Цель практического занятия* — ознакомиться с основными видами организационных документов и особенностями их составления на примере штатного расписания и должностной инструкции.

#### **Типовое задание**

Составить и оформить с помощью персонального компьютера штатное расписание работников конкретного предприятия.

### **Тема 4. Оформление приказов, распоряжений, указаний, протоколов**

1. Особенности текста распорядительных документов.

2. Составление и оформление приказа по основной деятельности, выписки документа.

3. Подготовка и оформление распоряжений и указаний.

4. Составление и оформление протокола, выписки документа.

*Цель практического занятия* — научиться составлять текст и оформлять распорядительные документы.

#### **Типовое задания**

Составьте и оформите с использованием персонального компьютера приказ по основной деятельности согласно задания, выданного преподавателем

### **Тема 5. Составление и оформление основных документов по личному составу**

1. Основные виды документов по личному составу предприятия.

2. Составление и оформление приказа по личному составу.

3. Ведение и оформление трудовых книжек.

4. Состав и порядок формирования личного дела работника.

*Цель практического занятия* — изучить состав и особенности основных документов по личному составу, научиться составлять приказы по личному составу, заполнять трудовые книжки.

#### **Типовые задания**

Составить и оформить с помощью персонального компьютера приказ о приеме на работу.

таковым считается день подписания и регистрации документа (прил. 3)

#### **Распорядительные документы**

Одна из форм исполнительно-распорядительной деятельности организаций, учреждений, предприятий- издание распорядительных документов, посредством которых решаются важнейшие вопросы управления.

В соотношении с действующим законодательством и компетенцией органы управления издают следующие распорядительные документы:

— администрации предприятий, учреждений, организаций — приказы, инструкции, указания;

— кооперативные организации — решения;

— общественные организации — постановления.

**Постановление** принято определять как правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами.

Решение как распорядительный документ является правовым актом, принимаемым коллегией министерства или ведомства, научным советом и т. п.

**Распоряжение** — акт управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенной должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий обязательную силу для граждан и организаций, которым это распоряжение адресовано (прил. 4).

Распоряжения являются подзаконными актами и делятся на две группы:

1) распоряжения общего, длительного действия;

2) распоряжения, касающиеся конкретного вопроса, отдельного случая.

**Распоряжения** издают правительство, министерства, ведомства, администрации краев, областей, городов, районов, администрации предприятий, учреждений в пределах прав, представленных им законами РФ.

Указание – распорядительный документ, издаваемый министерствами, ведомствами, организациями преимущественно по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов.

Распорядительная часть указания начинается словами «Предлагаю» («Обязываю»). Указания нумеруются по порядку в пре-

делах календарного года.

**Приказ** — правовой акт, издаваемый руководителями министерств, ведомств, отделов, управлений, учреждений, объединений, организаций, предприятий, действующими на основе единоначалия.

Приказ издается для решения оперативных задач, стоящих перед данным органом: вопросы создания, ликвидации, реорганизации учреждений, утверждения положений, инструкций, правил и подобных документов, требующих утверждения, а также по кадровым вопросам приема, перемещения, увольнения работников и т. д. (прил. 5).

Приказ обязателен для всех работников данной организации или отрасли.

Можно выделить три стадии подготовки распорядительного документа:

- 1) изучение существа вопроса и подготовка проекта документа;
- 2) обсуждение и принятие документа на заседаниях коллегиального органа;
- 3) согласование документа и его подписание.

Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей: констатирующей и распорядительной.

Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса и предназначена для того, чтобы объяснить, чем вызвано распоряжение. В ней могут быть перечислены факты, события, дана их оценка.

Нередко в констатирующей части дается пересказ акта вышестоящего органа, во исполнение которого издается данный распорядительный документ. В этом случае указывается вид акта, его автор, полное название (заголовок), номер и дата, т. е. приводятся все поисковые (ссылочные) данные.

Но основную нагрузку в распорядительных документах несет распорядительная часть, которая прилагается в повествовательной форме.

Вид распорядительного документа предопределяет и характер изложения его текста.

Слова «постановляет», «решает», («решил»), «предлагаю», «приказываю» печатаются прописными буквами или строчными в разрядку. Располагаются эти слова в отдельной строке, начиная от нулевого положения табулятора. В постановлениях и решениях коллегиального органа перед словами «постановляет», «решает» указывают его название, например,

коллегия **решает**  
правительство **постановляет**

На основании заказа бухгалтерия рассчитывает потребность в сырье и определяет количество сырья, подлежащего отпуску из кладовой в цех.

Наряд-заказ подписывается заведующим производством, бухгалтером, главным (старшим) бухгалтером и утверждается руководителем организации.

### 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

#### Тема 1. Требования к составлению и оформлению документов предприятия. Формуляр-образец: составление и расположение реквизитов

1. Общие правила оформления управленческих документов.
2. Состав, назначение, порядок оформления основных реквизитов документов.
3. Бланк, его реквизиты.
4. Государственная система документационного обеспечения управления

*Цель практического занятия* — ознакомиться с правилами оформления документов.

#### *Типовые задания*

1. Составить бланк для письма конкретного предприятия.
2. Составить общий бланк документа конкретного предприятия с продольным и угловым расположением реквизитов.

#### Тема 2. Составление и оформление деловых писем

1. Основные виды деловых писем.
2. Составление и оформление деловых писем.

*Цель практического занятия* — научиться составлять текст различного вида писем и оформлять их.

#### *Типовое задание*

Подготовить и оформить письмо согласно полученного задания от преподавателя.

#### Тема 3. Составление и оформление организационных документов

1. Виды организационных документов и особенности их составления.

мяса-сырья в цех производства. Поэтому задание на разделку мяса-сырья следует давать с таким расчетом, чтобы цех ежедневно мог закончить производственный процесс и сдать продукцию в экспедицию (кладовую). В тех случаях, когда по условиям технологии обработки сырья производственный процесс разделки не может быть закончен в течение рабочего дня, акт составляется на более длительный период (два-три дня).

К акту прилагаются документы на передачу произведенных полуфабрикатов в кладовую (экспедицию).

В организации, где выработка мелкокусковых полуфабрикатов производится основным цехом мясных полуфабрикатов, в акте о разделке мяса-сырья до подписи материально ответственных лиц делают следующую запись: "Указанное в акте количество крупнокусковых полуфабрикатов по видам кулинарной разделки приняли для выработки мелкокусковых (весовых) и штучных полуфабрикатов".

Акт проверяет бухгалтерия и утверждает руководитель организации. При этом должны быть тщательно рассмотрены все отклонения от установленных норм выхода полуфабрикатов и обоснования этих отклонений.

#### **Ведомость учета движения готовых изделий в кондитерском и других цехах (форма № ОП-24)**

Применяется для оформления передачи готовых изделий из кондитерского и других цехов в кладовую (экспедицию) общественного питания. В Ведомости должны быть указаны полные и точные наименования изделий. Графа 6 "Масса штучного изделия" заполняется только по штучным изделиям.

Ведомость составляется в двух экземплярах заведующим цехом. Один экземпляр с приложенными документами сдается в бухгалтерию, второй — остается у материально ответственного лица.

#### **Наряд-заказ на изготовление кондитерских и других изделий (форма № ОП-25)**

Применяется в ресторанах, столовых и т.п., имеющих обособленные кондитерские и другие цеха, или имеющих отдельные материально ответственные лица, не входящие в состав бригады кухни (кондитеров, мастеров), отвечающих за производство и выпуск изделий.

Наряд-заказ составляется для установления задания на производство кондитерских изделий и расчета сырья, необходимого для выпуска кондитерских изделий.

В заказе указывается наименование изделий в ассортименте и назначенное количество выпуска каждого вида изделия.

Затем с новой стороны с абзаца следует текст постановляющей части. К формулировкам этой части документа предъявляются особо жесткие требования. Формулировки должны быть конкретными, не противоречить по смыслу ранее изданным распорядительным документам, должны быть четкими, ясными, не допускающими различных толкований. Если распорядительная часть предполагает различные по характеру действия и нескольких исполнителей, она делится на пункты, которые нумеруются арабскими цифрами. В каждом пункте указывается исполнитель (организация, структурное подразделение, конкретное должностное лицо, например, в приказах), предписываемое действие и срок исполнения. Исполнитель указывается в дательном падеже. Предписываемое действие выражается глаголом в неопределенной форме: «подготовить», «зачислить», «организовать», «обеспечить», «возложить», «разработать» и т. д.

Текст распорядительного документа должен иметь заголовок. Заголовки начинаются с предлога «о» («об») и формируются при помощи отглагольных существительных: «О назначении...», «Об утверждении...», «О введении...», «О создании...» или существительных, указывающих на предмет, «Об итогах...», «О мерах...» и т. д.

Для типовых управленческих ситуаций, требующих издания приказа: о создании, реорганизации, ликвидации, учреждений, организаций и предприятий, о внесении изменений в положение, структуру, штатное расписание, в должности инструкции — созданы унифицированные формы документов, в которых predetermined не только состав, но и порядок расположения информации. Унифицированную форму имеют также кадровые приказы о приеме на работу, перемещение, переводе на другую работу, изменение фамилии и т. д.

Подготовив текст распорядительного документа, приступают к его оформлению. Распорядительные документы оформляются на общем бланке формата А4. В состав реквизитов входят:

- герб РФ;
- наименование ведомства;
- наименование учреждения;
- название вида документа;
- дата;
- регистрационный номер;
- место составления;
- заголовок;
- текст;
- подпись (подписи);
- отметки о согласовании.

### 1.9. Информационно-справочные документы, их назначение и основные виды

Большинство документов, создаваемых учреждениями, являются информационно-справочными.

**Информационно-справочные** — это совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов.

#### Виды информационно-справочных документов:

- справка;
- докладная записка;
- объяснительная записка;
- протокол;
- акт;
- письма;
- телеграмма, телефонограмма.

**Акт** — информационно-справочный документ, составляющийся группой лиц для подтверждения установленных фактов, событий.

Акт может содержать выводы, рекомендации, предложения его составителей.

**Акты** подлежат утверждению, если имеют контрольно-ревизионный характер, содержат рекомендации и предложения, если они не оформлены распорядительным документом.

Акт утверждается распорядительным документом или руководителем, по указанию которого составлен документ.

Текст акта состоит из двух частей: вводной и констатирующей.

В вводной части текста акта указывается основание для составления акта, перечисляются лица, составившие акт и присутствующие при этом.

Констатирующая часть текста акта содержит описание проделанной работы (сущность, характер, методы, сроки); в ней фиксируются факты, излагаются выводы, предложения составителей акта. Текст акта может быть разделен на пункты, составленные в виде таблицы. Если есть предложения, то отметка о их наличии проставляется после текста.

Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении.

С актами ревизии и обследований знакомят всех лиц, деятельно-

принимающего товар, тару, а третий - передается в бухгалтерию.

#### **Журнал учета столовой посуды и приборов, выдаваемых под отчет работникам организации (форма № ОП-19)**

Применяется для учета столовой посуды и приборов. Журнал ведется лицом, ответственным за сохранность столовой посуды и приборов (заместителем директора, распорядителем зала, бригадиром официантов) и т.д.

При автоматизированной обработке данных документов средствами вычислительной техники возможен вариант применения предложенной формы в виде отдельной ведомости на бумажных и машинных носителях информации.

Подписывается материально ответственным лицом и работниками, которым выдается под отчет столовая посуда и приборы.

#### **Заказ-счет (форма № ОП-20)**

Применяется в организациях общественного питания для оформления заказа на обслуживание торжеств, банкетов и т.д.

Заказ составляется в двух экземплярах, подписывается метрдотелем и заказчиком. Один экземпляр остается в организации, второй - у заказчика.

В заказе указываются название зала, дата и часы обслуживания.

В соответствии с Рекомендациями о порядке приема и выполнения заказов на обслуживание торжеств возможно внесение изменений в заказе (см. оборотную сторону формы).

Заказ-счет служит расчетным документом, в котором фиксируется поступление аванса и окончательный расчет. В получении денег подписывается кассир.

#### **Акт на отпуск питания сотрудникам организации (форма № ОП-21)**

#### **Акт на отпуск питания по безналичному расчету (форма № ОП-22)**

Применяются для отпуска питания по безналичному расчету:

форма N ОП-21 — сотрудникам организации,

форма N ОП-22 — сотрудникам организации и по абонементам.

Составляются и подписываются ежедневно в одном экземпляре заведующим производством (шеф-поваром, бригадиром) и утверждаются руководителем организации.

#### **Акт о разделке мяса-сырья на полуфабрикаты (форма № ОП-23)**

Применяется для учета производства мясных полуфабрикатов, для контроля за выходом полуфабрикатов.

Составляется акт в соответствии с документами на поступление

Ведомость подписывается бухгалтером и материально ответственным лицом.

В случае выявления расхождений с данными бухгалтерского учета, а также недостачи продуктов и тары в ведомости записывается решение руководителя и проставляется его подпись.

#### **Акт о снятии остатков продуктов, полуфабрикатов и готовых изделий кухни (форма № ОП-15)**

Применяется для учета на кухне остатков продуктов, полуфабрикатов и нереализованных готовых изделий. Количество необработанного сырья записывается в графе 11. Остатки полуфабрикатов и готовых изделий пересчитываются в сырье по нормам рецептур, которые были предусмотрены при составлении калькуляций на полуфабрикаты или готовые изделия.

Составляется и подписывается комиссией при инвентаризации, при смене бригады, если работа кухни производится в две или более смены.

#### **Ведомость учета остатков продуктов и товаров на складе (в кладовой) (форма № ОП-16)**

Применяется для учета продуктов и товаров на складе (в кладовой) за период времени.

Ведомость заполняется по окончании каждого месяца и на дату инвентаризации по данным товарной книги кладовщика (карточек количественно-стоимостного учета) и подписывается материально ответственным лицом.

Ведомость проверяется бухгалтером, а правильность выведения остатков подтверждается его подписью.

#### **Контрольный расчет расхода продуктов по нормам рецептур на выпущенные изделия (форма № ОП-17)**

Применяется в организациях общественного питания для определения расхода продуктов по нормам рецептур на выпущенные изделия за отчетный период времени на основе Актов реализации и отпуске изделий кухни и норм расхода продуктов по сборнику рецептур.

Составляется в одном экземпляре, подписывается руководителем организации, заведующим производством и работником, производившем расчет (калькулятором, бухгалтером и т.д.).

#### **Акт о передаче товаров и тары при смене материально ответственного лица (форма № ОП-18)**

Применяется для оформления передачи товаров и тары при смене материально ответственных лиц в столовой, буфете, баре и др.

Составляется в трех экземплярах. Один экземпляр остается у материально ответственного лица, сдающего товар и тару, второй - у лица,

сти которых они касаются.

Акты составляются на общем бланке.

#### **Формуляр акта состоит из реквизитов:**

- 1) наименование министерства или ведомства;
- 2) название организации;
- 3) наименование структурного подразделения;
- 4) наименование вида документа;
- 5) дата, номер;
- 6) место издания;
- 7) заголовок;
- 8) текст;
- 9) приложения;
- 10) подписи (членов комиссии);
- 11) гриф утверждения, согласования.

Реквизиты отделяются друг от друга 1,5–3 интервалами.

**Протокол** — документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях и т.п.

Протоколы оформляются на бланках организаций формата А4.

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.

**Вводная часть текста протокола** имеет постоянную и переменную информацию.

**Постоянная** — слова «Председатель», «Секретарь», "Присутствовали". Пишутся от начала левого поля.

**Переменная** — инициалы и фамилии председателя, секретаря и присутствовавших. Пишется от второго положения табулятора.

**Основная часть протокола** строится по схеме: СЛУШАЛИ — ВЫСТУПИЛИ — ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ) — по каждому вопросу отдельно. От левого поля без знаков препинания.

Перед словом СЛУШАЛИ ставится цифра вопроса повестки дня, если вопросов несколько.

С красной строки пишут инициалы и фамилию докладчика в именительном падеже. Затем печатают содержание доклада, сообщения.

После ВЫСТУПИЛИ с красной строки пишут инициалы и фамилии выступающих в именительном падеже, затем печатают содержание доклада, сообщения.

Завершающая часть текста протокола — постановление по вопросу. Начинается словом ПОСТАНОВИЛИ. Она строится по схеме: действие — исполнитель — срок.

Протокол может фиксировать решение об утверждении какого-либо документа. Протокол подписывают председатель и секретарь. Последний редактирует текст, знакомит каждого выступавшего с за-

письмо его выступления и получает подпись.

Датой протокола является дата проведения заседания.

**Формуляр протокола состоит из реквизитов:**

- 1) наименование организации или ведомства (если есть);
- 2) НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ — крупно;
- 3) наименование структурного подразделения (если есть);
- 4) наименование вида документа — ПРОТОКОЛ;
- 5) дата заседания, номер (в течение календарного года);
- 6) место составления (город);
- 7) заглавие (вид коллегиальной работы и наименование коллегиального органа);
- 8) текст вводной и основной части;
- 9) подписи;
- 10) гриф утверждения, согласования (если нужно) (прил. 6).

**Докладная записка** — документ, адресованный руководителю своей организации или в вышестоящую организацию и содержащий изложение какого-либо вопроса или факта (прил. 7).

**По содержанию докладные записки** бывают:

информационные;

отчетные (по результатам командировки и т.д.).

**В зависимости от адресата докладные записки** бывают: внутренние; внешние.

Внутренние докладные записки оформляются на бланке формата А4, подписывает их автор-составитель.

Внешние докладные записки оформляются на общем бланке формата А4, подписываются руководителем организации.

Датой записки является дата её подписания.

Докладные записки составляются как по инициативе автора, так и по указанию руководства.

**Цель инициативной докладной записки** — побудить руководителя принять решение.

**Информационные докладные записки о ходе выполнения работ** представляются руководству постоянно.

**Текст докладной записки делится на две части:**

- 1) изложение фактов, послуживших причиной её составления;
- 2) выводы, предложения организации или должностного лица.

**Формуляр внутренней докладной записки состоит из реквизитов:**

- 1) наименование структурного подразделения (если есть);
- 2) наименование вида документа — докладная записка;
- 3) дата, номер;

Применяется для определения стоимости недорасхода специй и соли в организациях общественного питания по решению руководителя организации.

Остаток специй и соли на начало отчетного периода и поступление за этот период определяются на основании данных ведомости учета движения продуктов на производстве или накладных.

Фактически остаток на конец отчетного периода показывается на основании акта инвентаризации.

Количество полуфабрикатов, готовых изделий и стоимость специй и соли, включенных в калькуляцию проданных и отпущенных готовых изделий и полуфабрикатов, записывается на основании акта о реализации и отпуске изделий производства.

Сравнением данных о фактическом расходе специй и соли (графа 7 расчета) и стоимости включенных в калькуляцию специй и соли (строка "Итого" справки) определяется сумма их недорасхода.

Расчет утверждается руководителем организации.

**Ведомость учета движения продуктов и тары на кухне (товарный отчет) (форма № ОП-14)**

Применяется для контроля за движением и сохранностью сырья и готовых изделий на кухне, в баре, буфете и др.

Составляется в двух экземплярах ежедневно в стоимостном выражении заведующим производством. Первый экземпляр со всеми приложенными документами сдается в бухгалтерию под расписку на втором экземпляре, остающемся у заведующего производством.

Движение продуктов в ведомости отражается по учетным ценам кухни. В отдельные графы записывают движение специй, соли и тары.

Остаток на начало дня переносится из предыдущей ведомости или из инвентаризационной описи, если ведомость составляется после проведения инвентаризации.

Приходная часть Ведомости заполняется по данным приходных документов с указанием их номеров.

В расходную часть Ведомости записываются итоговые данные актов реализации (продажи) готовых изделий за наличный расчет, а также данные отпуска по безналичному расчету (в буфеты, филиалы и др.), накладных на возврат продуктов и тары в кладовую.

Остаток по учетным данным на конец дня определяют путем вычитания из прихода с остатком суммы "Итого в расходе".

В бухгалтерии Ведомость и приложенные документы тщательно проверяют. Проверенная Ведомость служит источником информации для ведения синтетического учета в бухгалтерии.



мость блюд по каждому виду реализации. Итоговая сумма реализованных блюд по ценам фактической реализации указывается в графе 14. В графе 16 определяется стоимость израсходованного сырья по учетным ценам производства, которая списывается с материально ответственных лиц. Эта стоимость определяется путем умножения учетной цены на количество реализованных блюд.

Реализованные и отпущенные изделия группируются в акте по видам готовой продукции. Порционные блюда, имеющие повышенную наценку, выделяются в отдельную группу. Акт является приложением к ведомости учета движения продуктов и тары на кухне (форма N ОП-14).

Акт подписывается членами комиссии, в том числе заведующим производством, кассиром, марочницей и проверяется бухгалтером.

#### **Акт о продаже и отпуске изделий кухни (форма № ОП-11)**

Применяется в организациях общественного питания, где форма расчетов с потребителями не позволяет получить данные о реализации изделий кухни по наименованиям и количеству.

Составляется ежедневно только в стоимостном выражении на основании кассовых чеков, накладных, дневных заборных листов и других документов на продажу и отпуск изделий кухни и прилагается к Ведомости учета движения продуктов и тары на кухне (форма № ОП-14).

Акт подписывается членами комиссии, кассиром и проверяется бухгалтером, утверждается руководителем организации.

#### **Акт о реализации готовых изделий кухни за наличный расчет (форма № ОП-12)**

Применяется в организациях для количественно-стоимостного учета реализации готовых изделий кухни по каждому наименованию.

Составляется ежедневно комиссией на основании подсчета кассовых чеков и прилагается к Ведомости учета движения продуктов и тары на кухне (форма N ОП-14). Реализованная продукция в акте показывается по видам: общие блюда, заказные блюда, обеды на дом, с указанием итоговой суммы по ним.

В графе 9 указывается стоимость готовой продукции по учетным ценам производства, которая списывается с материально ответственных лиц. Эта стоимость определяется путем умножения учетной цены (графа 8) на количество реализованных блюд (графа 6).

В акте кассир указывает сумму выручки. Акт подписывается членами комиссии, кассиром, бухгалтером и утверждается руководителем организации.

#### **Контрольный расчет расхода специй и соли (форма № ОП-13)**

- 4) адресат;
- 5) заголовок;
- 6) текст;
- 7) приложения;
- 8) подпись.

#### **Формуляр внешней докладной записки состоит из реквизитов:**

- 1) наименование министерства или ведомства;
- 2) название организации;
- 3) наименование структурного подразделения (если есть);
- 4) наименование вида документа - докладная записка;
- 5) дата, номер;
- 6) место издания;
- 7) адресат;
- 8) заголовок;
- 9) текст;
- 10) приложения;
- 11) подпись.

**Объяснительная записка** — документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, программы, отчета) или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения.

Объяснительные записки, являющиеся приложением к основному документу, поясняющие его, оформляются на общих бланках. Подписывает их руководитель.

Объяснительные записки, объясняющие причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения какого-либо поручения, составляются отдельными работниками на стандартном листе бумаги. Подписываются составителями.

#### **Формуляр объяснительной записки состоит из реквизитов:**

- 1) наименование министерства или ведомства;
- 2) название организации;
- 3) наименование структурного подразделения (если есть);
- 4) наименование вида документа;
- 5) дата, номер;
- 6) место издания;
- 7) адресат;
- 8) заголовок;
- 9) текст;
- 10) подпись.

**Справка** — документ, подтверждающий какие-либо факты или события.

Справки составляются для описания и подтверждения фактов или событий в производственной деятельности организации.

Текст справки состоит из двух частей:

в первой излагаются факты, послужившие поводом для её написания;

во второй — приводятся конкретные данные.

Выводы и предложения в справке не даются. Это и отличает её от докладной записки.

В справке фиксируются сведения определенного периода времени.

Датой справки является дата её подписания.

Справки составляются для удостоверения юридических фактов: подтверждение места работы, учебы, занимаемой должности и т.д.

При составлении справок, удостоверяющих юридические факты, используются унифицированные трафаретные бланки формата А5.

Если необходимо включить в справку сведения по нескольким вопросам, текст ее делится на разделы, количество которых определяется количеством освещаемых вопросов. Разделы должны иметь заголовки и нумерацию арабскими цифрами. Текст справки, имеющий цифровые показатели, может быть оформлен в виде таблицы.

Справки по производственной тематике составляются в двух экземплярах, один из которых направляется адресату, а второй — подшивается в дело.

**Формуляр справки состоит из реквизитов:**

- 1) наименование министерства или ведомства;
- 2) название организации;
- 3) наименование структурного подразделения (если есть);
- 4) наименование вида документа;
- 5) дата, номер;
- 6) место издания;
- 7) адресат;
- 8) заголовок;
- 9) текст;
- 10) подпись;
- 11) печать.

Текст справки начинается с указания фамилии, имени и отчества (в именительном падеже) работника (или иного лица — учащегося, пенсионера и т.д.), о котором сообщают сведения.

**Доклад** — последовательное изложение на собрании, заседании и т.п. информации, касающейся проделанной или планируемой работы руководителем организации или другим должностным лицом работникам определенного подразделения или всей организации.

дукцию (изделия) из кухни, второй - остается у заведующего производством.

По окончании рабочего дня (смены) определяются итоги натуральных показателей и стоимость отпущенной продукции по заборному лицу, которые взаимно сверяются.

Заборные листы сдаются в бухгалтерию вместе с ведомостями учета движения продуктов и тары на кухне материально ответственными лицами. Работники мелкорозничной сети сдают заборные листы в бухгалтерию с приложенной квитанцией о сдаче выручки.

**Опись дневных заборных листов (накладных) (форма № ОП-7)**

Применяется для стоимостного учета отпуска готовых изделий из производства (кухни) по заборным листам (накладным).

Составляется в двух экземплярах и подписывается заведующим производством. Один экземпляр сдается в бухгалтерию организации, второй — остается у заведующего производством.

**Акт о бое, ломе и утрате посуды и приборов (форма № ОП-8)**

Применяется для оформления возникшего по тем или иным причинам боя, лома и утраты столовой посуды и приборов.

Акт составляется за отчетный период или на конкретную дату (в этом случае в графе "Отчетный период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_" ставят прочерки).

Акт составляется в двух экземплярах комиссией. Один экземпляр передается в бухгалтерию, другой - остается у материально ответственного лица. В акте перечисляются отдельно предметы столовой посуды и приборы, пришедшие в негодность в процессе пользования ими (бой, лом и т.п.) и отдельно утраченные (недостающие) предметы.

**Ведомость учета движения посуды и приборов (форма № ОП-9)**

Применяется для учета движения посуды и приборов.

Составляется в двух экземплярах, один экземпляр ведомости сдается в бухгалтерию, второй — остается у материально ответственного лица.

**Акт о реализации и отпуске изделий кухни (форма № ОП-10)**

Применяется в ресторанах, кафе и в других организациях общественного питания, где используется форма расчетов с потребителями, позволяющая получить данные о реализации изделий кухни по наименованиям, количеству и их стоимости.

Акт о реализации и отпуске изделий кухни составляется ежедневно на основании кассовых чеков, абонементов, талонов, накладных и других документов.

В соответствующих графах акта показывается количество и стои-

На основании требования выписывается накладная на отпуск товара.

#### **Накладная на отпуск товара (форма № ОП-4)**

Применяется для оформления отпуска продуктов (товаров) и тары из кладовой организации в производство (кухню), буфеты, мелкорозничную сеть, а также при одноразовом отпуске готовых изделий с кухни в филиалы, буфеты, мелкорозничную сеть, раздаточную, если она отделена от основного производства.

Накладные выписываются на основании требований в кладовую.

Накладная составляется в двух экземплярах. Один экземпляр остается у материально ответственного лица, получающего товар, второй - вместе с товарным отчетом сдается в бухгалтерию.

Подписывается заведующим производством и утверждается руководителем организации.

#### **Закупочный акт (форма № ОП-5)**

Применяется для закупки продуктов у населения.

Составляется в двух экземплярах в момент совершения закупки сельхозпродуктов у населения (продавца) представителем организации.

Подписывается лицом, закупившим продукты, и продавцом. Утверждается руководителем организации.

Один экземпляр закупочного акта передается продавцу, второй - остается у покупателя.

#### **Дневной заборный лист (форма № ОП-6)**

Применяется для оформления отпуска продукции (изделий) из производства (кухни) в филиалы, буфеты и мелкорозничную сеть, подчиненные данной организации (столовой, ресторану), а также в раздаточную в тех случаях, когда она отделена от основного производства. Бланки дневных заборных листов нумеруются в бухгалтерии организации и выдаются каждому материально ответственному лицу под расписку в специальном журнале.

Выписываются заборные листы в двух экземплярах бухгалтером. Заведующий производством или лицо, на это уполномоченное, при отпуске продукции (изделий) их кухни заполняет соответствующие графы первого экземпляра заборного листа под копирку, указывая время отпуска каждой партии изделий. Оба экземпляра подписываются заведующим производством и лицом, получившим готовые изделия, в графах за каждый час отпуска. Возврат нереализованной продукции (изделий) из буфетов, мелкорозничной сети на производство (кухню) отражается в отдельной графе заборного листа "Возвращено". Первый экземпляр вручается лицу, получившему про-

Чтобы составить хороший доклад, надо определить цель документа и правила оформления.

**Цели доклада:** информирование и убеждение.

**Элементы доклада:**

- вступление (показ целей и назначения доклада);
- основная часть — изложение основных фактов;
- выводы (в виде положений);
- рекомендации.

Текст доклада должен состоять из коротких предложений. В предложении должно быть не более 20 слов.

**Телеграмма** — официальное сообщение, переданное по телеграфу. Текст телеграммы должен быть кратким. Союзы, предлоги, знаки препинания в тексте опускаются.

В первой части телеграммы указываются:

отметка о категории телеграммы;

адресат;

текст;

фамилия должностного лица, подписавшего телеграмму.

Во второй части телеграммы — под чертой — указываются:

адрес и наименование организации — отправителя телеграммы;

наименование должности;

подпись лица, от имени которого телеграмма исходит;

печать;

дата.

**Телефонограмма** — официальное сообщение, переданное по телефону. Этот вид информационно-справочного документа используется для передачи срочных распоряжений, извещений в пределах телефонной связи (прил. 8).

**При передаче телефонограммы полагается придерживаться следующих установок:**

передавать только краткую, срочную информацию;

проверить правильность записи обратной связью;

текст — не более 50 слов;

не использовать трудно выговариваемые и редкие слова;

записывать специальный гроссбух факт передачи телефонограммы.

**Формуляр телефонограммы состоит из реквизитов:**

1. Наименование министерства или ведомства;
2. Название организации-отправителя;
3. наименование вида документа;
4. Дата, номер;

5. Место составления;
6. Адресат;
7. Заголовок;
8. Текст;
9. Подпись;
10. Должность, фамилия передавшего телефонограмму, номер телефона, время передачи;
11. Должность, фамилия принявшего телефонограмму, номер телефона, время приема.

#### **1.10. Документы по личному составу и их основные виды**

Задачи управления трудовым коллективом, формирования и качественного улучшения его состава можно решать только при наличии совершенной системы информационного обеспечения работы с кадрами, которая включает многочисленные информационные показатели, постоянно совершенствуется и обновляется на основе применения современных информационных технологий.

Информационные показатели, используемые в кадровых службах, включены в общероссийские классификаторы технико-экономической информации, позволяющие кодировать анкетно-биографические данные о работниках, сведения об образовании и т.д.

Информационные показатели, характеризующие работу с кадрами, отражаются в комплексах документов, создаваемых и обрабатываемых в кадровых службах. Под обобщающими понятиями «кадровая документация или «документация по личному составу» подразумевают широкий круг документов, содержащих сведения о работниках предприятия и деятельности самой кадровой службы: персональные учетные документы, плановые и отчетно-статистические, организационно-распорядительные. Разновидности документов по функциям и задачам управления кадрами включены в Общероссийский классификатор управленческой документации (ОК 011 – 93).

**Документы по личному составу** — это документы, характеризующие правовую, трудовую и служебную деятельность работников организации. Они создаются в результате трудовых отношений, возникающих между учреждениями и сотрудниками.

При подготовке кадровой документации необходимо руководствоваться статьями Кодекса законов о труде Российской Федерации (КЗоТ РФ). Важно подчеркнуть, что КЗоТ РФ прямо указывает на необходимость документирования трудовых правоотношений: трудо-

тениц несут важную информацию и имеют узкую направленность для их использования.

#### **2.4. Документационное обеспечение управления предприятия питания**

При осуществлении операций в общественном питании следует руководствоваться «Правилами оказания услуг общественного питания», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1036.

##### **Калькуляционная карточка (форма № ОП-1)**

Применяется для определения цены продажи отдельно на каждое блюдо (изделие) с помощью калькуляции. Калькуляционная карточка может составляться из расчета стоимости сырья на сто блюд для наиболее точного определения цены одного блюда (изделия).

При изменении компонентов в сырьевом наборе блюда и цены на сырье и продукты новая цена блюда определяется в последующих свободных графах калькуляционной карточки с указанием в заголовке даты произведенных изменений. В графе "Дата составления" указывается дата последней записи в карточке.

Правильность каждого расчета цены блюда (изделия) подтверждается подписями заведующего производством и лица, составляющего калькуляцию, и утверждается руководителем организации. Расшифровка подписей указывается в первой графе по соответствующим строкам.

##### **План-меню (форма № ОП-2)**

Применяется для определения меню на каждый день.

Составляется ежедневно в одном экземпляре заведующим производством накануне дня приготовления пищи, утверждается руководителем организации.

В плане-меню указываются наименования (графа 2) и номера блюд (графа 4) по Сборнику рецептур или по ТТК, СТП, техническим условиям. Блюда в плане-меню записываются в следующей последовательности: закуски, первые блюда, вторые блюда, напитки, комплексные обеды и т.д.

##### **Требование в кладовую (форма № ОП-3)**

Применяется для определения отпуска необходимого количества продуктов из кладовой.

Составляется в одном экземпляре с учетом потребности в сырье (продуктах) на предстоящий день и остатка сырья на производстве (кухне) на начало дня.

ты гостиниц имеют персонизированный характер, так как используются на предприятиях сервиса. Приведем примеры нескольких таких документов:

документ, используемый в гостинице для расчета с клиентом. Здесь могут быть не только обязательные реквизиты: номер счета, ФИО клиента, место проживания (этаж и комната), получено по счету, дата, подпись администратора; но и указываются дополнительные реквизиты: вид услуг, их цена, количество суток.

анкета на прибывшего гостя. Как уже говорилось ранее, ее заполняет дежурный администратор, если в гостинице нет службы размещения. В анкете указываются как данные о госте: ФИО, дата и место рождения, паспортные данные, место жительства; так и данные, информирующие о том, где он проживает в гостинице. Помимо остального может указываться цель приезда, место работы и другие дополнительные реквизиты. Анкету всегда оставляют в службе размещения или у администратора.

карта гостя, которая может быть не совсем стандартной и с наличием разных реквизитов, но главное, что она должна включать это: название гостиницы, ФИО гостя, его комната, дата заселения и выселения. Кроме этого она может содержать информацию о дополнительных услугах, которыми можно воспользоваться в гостинице; правила проживания, фотографию самой гостиницы.

Гостиницы несут ответственность за качество своих услуг, поэтому одной из функций таких документов, является гарантированность определенного уровня обслуживания и своевременное выполнение обязательств по отношению к клиентам. Но и клиент несет ответственность — материальную за возможный причиненный ущерб гостиничному имуществу. Это также оговаривается в документах. Правила проживания фиксируются в инструкциях, карте гостя и в других нормативных документах.

Некоторые реквизиты могут не включаться в документы. Например, если гостиница, как правило, не принимает деловых клиентов, то в анкете на прибывшего клиента не надо включать цель приезда, место работы и другие дополнительные реквизиты, так как их отсутствие намного упростит процедуру оформления. Как уже отмечалось, карта гостя может иметь различные способы оформления, но желательнее, чтобы она содержала адрес, фотографию гостиницы, все услуги, которые предоставляет гостиница, все необходимые для клиента телефоны; а не только ФИО клиента, номер места, срок и правила проживания.

Таким образом, особенности документационного обеспечения гос-

вой контракт заключается в письменной форме; прием на работу оформляется приказом администрации предприятия и объявляется работнику под расписку.

Действующие подзаконные акты регламентируют работу с конкретными видами кадровых документов. Например, учет и ведение трудовых книжек рассматривается в Инструкции о порядке ведения трудовых книжек на предприятиях, в учреждениях и организациях в редакции. При подготовке организационно-распорядительных документов необходимо руководствоваться требованиями государственного стандарта на эту систему документации - ГОСТ Р.6.30-97.

Указания ГОСТа Р.6.30-97 по оформлению ОРД дополняются рекомендациями общегосударственной инструкции по ведению делопроизводства — «Государственной системы документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. Основные положения», включающей две составные части: общие требования к документам и службам документационного обеспечения и альбом с образцами форм основных организационно-распорядительных документов.

Помимо нормативно-методических документов по вопросам составления и оформления кадровой документации, специалисты-практики должны учитывать требования действующих нормативов по систематизации, хранению и подготовке к сдаче в архив документов кадровой службы. В «Основных правилах работы ведомственных архивов излагается порядок составления и утверждения номенклатуры дел организации, проведения экспертизы ценности документов, оформления дел и передачи их на архивное хранение.

Важной составной частью преархивной обработки документов является оформление обложек дел постоянного и длительного сроков хранения, требования к которым изложены в ГОСТе 17.9.14-72 — «Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, разновидности, технические требования».

Нормативно-справочным пособием при определении сроков хранения документов кадровой службы является «Перечень типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий, с указанием сроков их хранения».

Законодательные акты и нормативно-методические документы по ведению кадрового делопроизводства должны учитываться специалистами кадровых служб, организаций и предприятий всех форм собственности.

Обязательное ведение кадровой документации на любых предпри-

ятях предусмотрено КЗоТом, Инструкцией по ведению трудовых книжек и т.д.

Одной из наиболее важных функций кадровой службы предприятия является документирование трудовых правоотношений.

**Виды документов по личному составу:** приказы, заявления, трудовые книжки, личные карточки и т.п.

Наиболее многочисленной является документация, сопровождающая процессы движения кадров на предприятии. Под движением кадров условно понимается:

- прием, перевод и увольнение работников;
- предоставление отпусков;
- командирование.

При приеме на работу фиксируются основные анкетно-биографические данные работника, условия его приема и оплаты труда. Вся эта информация может в дальнейшем меняться, поэтому к документации, оформляющей процессы движения кадров, можно отнести документы об изменении анкетно-биографических данных, условий и оплаты труда.

Прием на работу не допускается без предъявления трудовой книжки и паспорта. Для военнообязанных предусмотрено предъявление военного билета.

Основанием приема на работу является заключенный письменно трудовой договор (контракт). Поступающие на работу пишут личное заявление с просьбой о приеме. При необходимости заполняется личный листок по учету кадров (анкета) и составляется автобиография.

**Приказ по личному составу** фиксирует сведения о кадрах:

- 1) прием на работу;
- 2) перемещение по работе;
- 3) увольнение с работы;
- 4) установление должностных окладов;
- 5) отпуска;
- б) командировки;
- 7) изменение фамилии;
- 8) поощрения;
- 9) взыскания и т.д.

*Особенности приказа по личному составу.* Допустимы разные варианты его оформления (оговоренные в инструкции).

Номер (индекс) пишется с буквой «к», что значит приказ по кадрам.

Заглавие — «По личному составу».

Констатирующей части в приказе может не быть.

в бюро обслуживания;

а также документы, составляемые администратором, портье; документы по учету и списанию имущества.

Часть документов разрабатывается гостиницами или объединениями гостиниц, которые действуют на данном предприятии.

Хотелось бы подробнее остановиться на документационном обеспечении службы размещения. Отдел размещения имеет несколько подразделений: бюро обслуживания, справочное бюро, служба диспетчеров. Для работы службы диспетчеров необходимы следующие документы:

документы регистрации заявок на поселение;

направления, которые используют при поселении гостя;

карта движения номеров и мест в гостинице, она необходима для осуществления контроля над использованием номерного фонда;

карточка номера, она должна включать следующие реквизиты: название гостиницы, номер корпуса и места, тариф места, фамилия и инициалы проживающего, дата поселения и выезда.

В гостиницах, где служба размещения отсутствует, за основными ее функциями следит дежурный администратор, который обязан вести следующую документацию:

анкету;

карту гостя;

пропуск;

карту движения номеров и мест в гостинице (в течение суток);

бланк перевода гостя в другой номер;

бланк продления срока пребывания;

бланк регистрации заявок на поселение;

список выбывших клиентов из гостиницы;

документы на бронирование номеров;

журнал регистрации иностранных граждан;

счет на проживание;

счет на возврат денег;

счет на предоставление платных услуг;

счет на проживание по безналичному расчету;

счет на пользование автостоянкой;

кассовый отчет;

акт о порче имущества.

Главным отличием этих документов является специфика их назначения и использования, то есть эти документы используются только на предприятиях гостиничного типа. Это означает, что они задействованы при продаже услуг, а не товаров. Специализированные докумен-

работающих в этой сфере. Административно-управленческий персонал гостиницы должен быть осведомлен об особенностях деятельности всех подразделений с тем, чтобы уметь и знать, как работать с разной документацией.

Документы являются материальными носителями фиксируемой информации. Документы классифицируют: по содержанию информации, которую они несут; по происхождению; по месту составления; по наименованию; по количеству отраженных в них вопросов; по срокам исполнения и хранения; по степени подлинности; технике создания и ряду других признаков. По месту составления документы делятся на внешние и внутренние. Внешние — это документы, полученные предприятием или направленные им за его пределы. Внутренние — документы, составленные на предприятии и используемые в его деятельности.

Целью всех документов является обеспечение действенной системы делопроизводства, благодаря которой сотрудники предприятия могут более оперативно и эффективно работать. На всех предприятиях существует две группы документов: общего характера и специализированные.

Документы общего характера являются средствами выражения тех форм деятельности предприятия, которые существуют во всех учреждениях, а именно:

распорядительная деятельность — издание различных распорядительных документов: приказы, указания, постановления, решения, распоряжения, протоколы;

планирование — подготовка различных планов;

учет — составление и обработка статистической, бухгалтерской, оперативно-технической документации;

контроль — сбор сведений в письменном виде;

регламентация всей деятельности предприятия или его подразделений выражается в: уставе, положениях, регламентах, правилах, инструкциях;

накопление и обобщение информации: акты, отчеты, доклады, протоколы;

передача информации: письма, телеграммы, телефонограммы и др.

Специализированные документы гостиниц также можно подразделить на общие и специализированные. Общие документы имеют место в службах гостиниц (независимо от их ведомственной принадлежности):

в отделе размещения;

в отделе по расчетной части;

Распорядительные пункты оформляются в последовательности — прием на работу, перевод и перемещения, установление разрядов, предоставление отпусков и т.д.

Каждому пункту приказа дается основание (заявление сотрудника, докладная записка и т.д.).

В приказе (пункте) о приеме на работу следует указывать, на какую должность в какое подразделение, с какой оплатой и с какого числа оформляется работник, при необходимости — вид работы (постоянная, временная по совместительству и т.д.), особые условия работы (материальная ответственность и т.п.) (прил. 9).

При переводе сотрудника на другую работу в приказе указывается вид и причина перевода, устанавливаемый оклад; в случае временного перевода на вышестоящую должность дается ссылка на представление руководителя структурного подразделения. При поощрении сотрудника в основании к приказу дается ссылка на представление руководителя структурного подразделения; при наложении взыскания — ссылка на докладную записку руководителя структурного подразделения. При предоставлении отпуска в приказе следует указать общее количество рабочих дней, дату ухода и возвращения, за какой период предоставлен отпуск. При увольнении — причина (со ссылкой на статью КЗоТа) и дата.

Фамилии, имена и отчества пишутся полностью.

Благодарности и взыскания оформляются отдельными приказами.

К тексту приказа по личному составу предъявляют особые требования: формулировки должны быть четкими, точными, так как они отражают трудовые права работников.

Приказы по личному составу готовятся отделами кадров или должностными лицами, которым поручено вести документы по кадрам, если нет отдела кадров.

Приказы вступают в силу с момента их подписания.

Вместе с тем в распорядительной части текста приказа встречаются пункты со своими сроками вступления в силу приказа. Например приказ подписан 13 сентября, а назначение работника на должность произведено 5 октября. Нумеруются приказы в течение календарного года

Приказы визируются юристом, заместителем директора по кадрам. Начальник ОК должен ознакомить каждого сотрудника с приказом, в котором тот должен поставить свою визу:

С приказом ознакомлен подпись работника, дата ознакомления.

Срок хранения приказов по личному составу обусловлен рациональными соображениями продолжительности работоспособности и

самой жизни человека и составляет 75 лет.

Приказы оформляются на бланках формата А4.

Состав реквизитов приказа по личному составу:

- 1) наименование министерства или ведомства;
- 2) название организации;
- 3) наименование вида документа;
- 4) место составления;
- 5) дата, номер;
- 6) заголовок;
- 7) текст;
- 8) подпись;
- 9) визы;
- 10) подписи сотрудников, ознакомленных с приказом;
- 11) отметка о направлении в дело.

Выписка из приказа по личному составу - это копия части подлинного документа.

Реквизиты выписки из приказа:

- 1) наименование министерства или ведомства;
- 2) наименование организации;
- 3) **ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА;**
- 4) дата и номер подлинного документа;
- 5) место составления;
- 6) заголовок;
- 7) констатирующая часть текста;
- 8) распорядительная часть (необходимый пункт);
- 9) подпись;
- 10) заверительная надпись.

Элементы заверительной надписи:

- 1) слово «Верно»;
- 2) наименование должности сотрудника, заверившего выписку;
- 3) дата заверительной надписи.

Следующим видом документа по личному составу является заявление.

**Заявление** — документ, адресованный организации или должностному лицу, с просьбой о приеме на работу, увольнении, переводе, предоставлении отпуска (прил. 12).

Правила оформления заявления:

1. Пишется от руки в произвольной форме.
2. На трафаретном бланке, разработанном на данном предприятии.

Реквизиты заявления:

- 1) название вида документа;

Одновременно с ней введены в действие несколько иных форм туристских путевок, утвержденные письмом Министерства финансов Российской Федерации от 25.09.96, № 04-03-07 .

Только такие формы признаются в органах учета, отчетности и налоговой службе. Иные формы туристских путевок не льготируются по налогу на добавленную стоимость.

Данные формы содержат титул, отрывной корешок (талон) и обратную сторону, заполняемые в соответствии с имеющимися графами.

Вышеприведенные документы не противоречат Международной Конвенции по контракту на путешествие.

### **Транспортные документы**

Транспортные документы включают в себя проездные документы (билеты установленного образца), багажные конвенции, квитанции доплат за сверхнормативный багаж, транзитные билетные купоны, санитарные сертификаты и др.

Специфика транспортных документов на различные виды транспорта (авиационный, железнодорожный, водный, автомобильный) подробно рассмотрена в книге «Туристские перевозки» (Гуляев В.Г., издательство «Финансы и статистика», 1998 г.).

Страхование туриста производится по его поручению отправляющей фирмой или самостоятельно. В России страхование туриста является добровольным (за исключением ряда стран, которые не выдают визы без предоставления страховки). Страховой полис может включать как амбулаторное обслуживание, так и другие виды услуг.

Страхование транспортного путешествия является обязательным, а сумма страхового сбора включена в стоимость билета.

### **Нотариально заверенная доверенность на детей**

Доверенность оформляется родителями, в том числе и бывшим супругом (супругой) при оформлении визы в некоторые страны, когда дети следуют без родителей в учебные, экскурсионные туры и туры для отдыха.

Прочие виды туристских документов, перечисленных выше, являются чисто информационными, а их форма и содержание зависят от вида путешествия, страны, специфики тура.

## **2.3. Особенности документационного обеспечения управления в гостиницах**

В настоящее время туризм развивается столь стремительно, сколь требует к себе (как к отрасли) пристального внимания специалистов,



Неотъемлемой частью служебного ваучера является лист отметки о предоставленных услугах. Организатор путешествия обязан выдать туристу документ на путешествие, заверенный подписью и печатью. Таким документом, согласно Конвенции, служит именной туристский ваучер.

Он отличается от служебного или международного тем, что не содержит ценовой информации и размера комиссионных турагенту.

Если по прибытии на место отдыха туристу не были предоставлены дополнительные услуги, то сумма оплаты по чеку и фактические расходы по обслуживанию совпадают. Все дополнительные услуги (телефон, напитки, мини-бар и т.д.) оплачиваются туристом самостоятельно.

Если туристу был предоставлен меньший объем услуг, то заполняется сумма недополученных услуг в подлиннике ваучера (на обороте) и подписывается предприятием по обслуживанию и туристом. Предприятие перечисляет эту сумму в банк Citicorp. для компенсации фирме-отправителю.

В любом случае полные взаиморасчеты проводятся только после подписи ваучера (на обратной стороне) туристом, будь то полное или частичное предоставление услуг. Только после этой подписи предприятие по обслуживанию направляет платежные документы в банк.

Определение ваучера дается в Законе РФ от 24 ноября 1996 года "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" № 132-ФЗ.

Российские туристские фирмы оформляют на заграничное путешествие служебный и именной ваучер (для получения услуг за рубежом и взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм) и туристскую путевку установленного образца (для внутренней отчетности и получения льгот по налогообложению).

В международной общепринятой терминологии, кроме международного, служебного и именного, существует еще понятие ваучера как документа-приглашения (Югославия, Болгария и др.), который предъявляется на границе и служит основанием для посещения страны (формы некоторых туристских ваучеров прилагаются).

#### **Туристская путевка**

При реализации транспортных путешествий внутри страны вместо Международного туристского ваучера туристу выдается туристская путевка, являющаяся документом строгой отчетности.

В 1996 году, в соответствии с письмом Министерства финансов Российской Федерации от 10.04.96, № 16-00-30-19, была введена новая форма туристской путевки (прил. 10).

- 2) дата;
- 3) адресат;
- 4) от кого направлено;
- 5) текст;
- б) подпись.

Документ «заявление» бывает разных видов. Например, заявление с просьбой о приеме на работу, с просьбой об увольнении, с просьбой о переводе на другую должность и т.д.

Реквизиты заявления о приеме на работу:

- 1) адресат (кому направлено);
- 2) от кого (Ф.И.О., адрес);
- 3) наименование вида документа;
- 4) текст;
- 5) дата составления;
- б) подпись.

Особенность заявления о переводе на другую должность — в адресате сотрудник указывает занимаемую в данный момент должность, а в тексте — причины перевода.

Заявления о предоставлении учебного отпуска, отпуска по беременности и родам и тп. должны содержать в тексте указания на соответствующие документы.

Следующим видом документа по личному составу является трудовой контракт.

**Трудовой контракт (договор)** — соглашение между трудящимся и предприятием, по которому трудящийся обязуется выполнять работу по определенной специальности с подчинением трудовому распорядку, а предприятие обязуется выплачивать заработную плату и обеспечивать условия труда, предусмотренные законодательством.

КЗоТ употребляет термины трудовой договор и контракт как равнозначные понятия, синонимы.

Основные условия договора включают соглашения:

- 1) о работе по одной или нескольким специальностям;
- 2) квалификации;
- 3) месте работы;
- 4) сроке действия;
- 5) виде трудового договора;
- 6) об условиях оплаты труда.

Дополнительные условия могут касаться любых вопросов оплаты труда и социально-бытового обслуживания работника.

Все перечисленные данные взяты из комментария к Кодексу законов о труде РФ.

Контракты заключаются на неопределенный срок; на определенный срок; на время выполнения определенной работы.

Срочные договоры заключаются в случае, когда трудовые отношения не могут быть установлены на неопределенный срок с учетом характера предстоящей работы.

Срочные договоры заключаются тогда, когда работа не имеет постоянного характера.

Разновидностью срочных договоров являются договоры о временной и сезонной работе.

Основные условия, которые рекомендуется указывать в договорах:

- 1) место работы;
- 2) конкретная работа по профессии, должности;
- 3) дата начала работы и ее окончания;
- 4) оплата труда;
- 5) обязанности предприятия по охране труда.

Могут быть дополнительные условия сторон: испытательный срок, совмещение профессий, дополнительный отпуск, повышение квалификации и т.д.

Контракт составляется в 2 экземплярах (первый экземпляр в организации, второй — у работника), подписывается руководителем и работником, заверяется печатью организации.

Трудовые контракты включаются в состав личных дел.

Если личные дела не заводятся, то контракты формируются в отдельное дело по алфавиту.

Трудовые контракты хранятся 75 лет, если отсутствует приказ по личному составу, или 5 лет после увольнения при наличии приказа по личному составу.

Следующим видом документа по личному составу является трудовая книжка.

**Трудовая книжка** — основной документ, подтверждающий стаж работы.

Трудовые книжки ведутся на всех работников, проработавших свыше 5 дней.

Законом запрещается иметь несколько трудовых книжек. Лица, поступающие на работу, обязаны предъявить администрации предприятия трудовую книжку, сдать её в отдел кадров.

Поступающие на работу впервые, представляют документ о последнем занятии, уволенные из рядов ВС — военный билет.

В трудовые книжки вносятся следующие данные:

- 1) сведения о работнике;
- 2) сведения о работе;

стерствами по туризму, на Международных туристских ярмарках, туристских биржах, а также по компьютерной сети «Internet».

После нахождения предприятия по обслуживанию организатор путешествия связывается с ним по имеющимся каналам связи (телефон, факс, телекс, компьютерная сеть и др.) и согласовывает цены, льготы, налоги, размер комиссии, порядок обслуживания и др. После согласования производится бронирование данных услуг. При этом предприятию по обслуживанию сообщается серийный номер международного туристского ваучера и запрашивается номер подтверждения брони данных услуг.

Далее следует заполнить ваучер, вписав в него:

- номер лицензии и серийный номер ваучера;
- наименование, адрес и реквизиты принимающей фирмы;
- наименование, адрес и реквизиты отправляющей фирмы;
- программу пребывания с указанием даты и рейса вылета и прилета;
- вид трансфера, наименование гостиницы и класса размещения, вид питания;
- перечень дополнительных услуг и другие данные.

В конце данного перечня следует указать номер подтверждения брони данных услуг и заверить ваучер подписью и печатью.

Для проведения взаиморасчетов следует заполнить платежный чек, вписав в него стоимость услуг, налог и полную стоимость платежа, вычтя из этой цифры сумму комиссионных; оставшуюся сумму следует перевести в банк группы Citicorp., указанный в платежном документе. Плату за услуги банка он вычтет автоматически из предъявленной на оплату суммы. Деньги от клиента по ваучеру включают сумму комиссионных для организатора путешествий.

В случае перечисления в банк на первом этапе суммы предоплаты за услуги, после получения денег от клиента банку перечисляется окончательная сумма. Банк самостоятельно рассчитывается с поставщиками услуг, минуя заказчика. Копию платежного поручения (чек) запечатывают в конверт, скрепляют печатью и передают через руководителя группы или иным путем (по договоренности) предприятию (предприятиям) по обслуживанию.

Подлинник ваучера передается фирме (организации) по обслуживанию для его идентификации.

Если туристская фирма не является членом ФУААВ или национальных ассоциаций, она может использовать служебный ваучер, т.е. ордер, удостоверяющий наличие контракта, перечень бронированных услуг, их объемы, реквизиты сторон и др. (прилагается).

дым из этих предприятий в отдельности.

Так как ваучер — это узаконенный во всем мире платежный документ, то после предоставления указанных в нем услуг, он может быть депонирован на любой банковский счет предприятия, предоставившего услуги.

Кроме того, с помощью международного туристского ваучера посредник по организации туристского путешествия (турагент) может заранее удерживать свои комиссионные.

Использование ваучера значительно упрощает бухгалтерский учет и отчетность, а также сокращает банковские издержки, расходы по обмену валюты и значительно упрощает документооборот, так как при этом требуется только свести общую сумму за ваучеры и направить соответствующую копию в центр Citicorp. Services Inc. и перевести платежи в банк группы Citicorp., указанный в платежном документе.

Бронирование по ваучеру производится даже в случае позднего прибытия туристов и сохраняется до 12 часов дня, следующего за датой прибытия, а аннуляция брони производится без дополнительной компенсации.

В случае неприбытия туриста и отсутствия аннуляции брони требуется компенсация за один день размещения.

Если перевозчик (туроператор, турагент) работает по системе международного туристского ваучера, он получает утвержденное ФУА-АВ специальное руководство (инструкцию) о порядке работы с ним. Использование данного ваучера требует последовательного выполнения следующих этапов:

- поиск предприятий по услугам;
- согласование цены услуги, налоговых платежей и размера комиссии;
- бронирование услуги;
- сообщение № международного турваучера;
- запрос № подтверждения на предоставление услуг;
- заполнение ваучера;
- получение денег у клиента за услуги;
- подготовка платежных чеков;
- перечисление денег в банк группы Citicorp;
- получение комиссионных.

Поиск предприятия по обслуживанию в стране прибытия производится по генеральным каталогам, которые выпускаются ежегодно во всех странах туристскими ассоциациями, департаментами и мини-

3) сведения о награждениях и поощрениях.

4) сведения об открытиях, на которые выданы дипломы;

5) взыскания в трудовую книжку не вносятся

Все записи вносятся в трудовую книжку после издания приказа.

Если в трудовой книжке заполнены все страницы, то она дополняется вкладышем.

Без самой трудовой книжки вкладыш не действителен.

При утере трудовой книжки выдается дубликат.

Не позднее 15 дней работнику обязаны выдать новую трудовую книжку с надписью дубликат в правом верхнем углу титульного листа.

Изменения записей производятся администрацией по последнему месту работы на основании документов со ссылкой на номер и дату этих документов.

Ссылки на документы даются на внутренней стороне обложки трудовой книжки, заверяются подписью руководителя, ставится печать организации или отдела кадров.

Администрация предприятия обязана выдать работнику его трудовую книжку в день увольнения, сделав запись об увольнении.

В организациях ведется документация по учету бланков трудовых книжек и заполненных трудовых книжек.

**Личное дело** — совокупность документов, содержащих необходимые сведения о работнике и его трудовом стаже.

Личные дела оформляются после издания приказа о приеме на работу.

Документы рекомендуется включать в личное дело в следующей последовательности:

- 1) внутренняя опись документов дела;
- 2) дополнения к анкете;
- 3) заявление о приеме на работу;
- 4) анкета с фотокарточкой;
- 5) трудовой договор;
- 6) приказ о приеме на работу (копия);
- 7) документы об образовании (копии);
- 8) характеристики или рекомендательные письма.

Вначале в личное дело помещаются документы, оформленные при приеме на работу. В дело могут добавляться документы, подтверждающие изменение анкетно-биографических данных (копии дипломов, свидетельства, аттестационные листы).

Копии приказов о переводе по службе в личное дело не включаются.

На документы личного дела составляется внутренняя опись.

Личное дело ведется в одном экземпляре, внесение изменений и дополнений со слов работника не допускается.

Личные дела учитываются в журнале учета личных дел, который является основным учетным документом.

Заверительная надпись пишется только на листе — заверителе.

**Автобиография** — документ, в котором описаны этапы жизни и трудовой деятельности работника.

Реквизиты автобиографии:

- 1) название вида документа;
- 2) текст;
- 3) дата;
- 4) подпись и ее расшифровка.

В тексте освещаются вопросы: Ф.И.О., год рождения, образование, с какого времени началась трудовая деятельность, причины перехода с одной работы на другую, воинское звание, награды, поощрения, семейное положение, домашний адрес.

**Резюме** — документ, содержащий сведения биографического характера, представляется лицом при трудоустройстве.

Реквизиты резюме:

- 1) название вида документа;
- 2) дата;
- 3) Ф.И.О.;
- 4) почтовый адрес претендента;
- 5) телефон;
- 6) текст;
- 7) подпись.

Текст излагается по разделам:

1. Цель резюме.
2. Образование.
3. Трудовая деятельность.
4. Специальные знания.
5. Семейное положение.

**Характеристика** — документ, который содержит описание характерных и отличительных черт и качеств работника и отражает мнение организации о нем.

Реквизиты характеристики:

- 1) наименование вида документа;
- 2) текст;
- 3) подписи;
- 4) дата;

вается в соответствующей графе листа бронирования, с повторением этой записи в именном ваучере.

### **Договор (контракт) на туристское путешествие**

Обязательным документом, регламентирующим взаимоотношения туриста и организатора путешествия, является контракт (договор) на предоставление туристских услуг. Заключение его на территории России регламентируется ГК и Законом Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ».

В туристской практике на территории России и СНГ взаимоотношения сторон при предоставлении туристских услуг регулируются договором, а при иных международных сделках — контрактом (или агентским соглашением).

Договор является также основным документом при удовлетворении исков и претензий туриста к организатору путешествия.

Порядок подготовки и заключения договора (контракта) приводится в предыдущих разделах данной книги.

### **Документы от туриста на получение виз и разрешений**

Включают в себя: основную анкету, фотографии, общегражданский заграничный паспорт, в ряде стран — страховой полис и др. Форма и содержание анкеты также различны и зависят от страны. Упрощенные одностраничные анкеты в Испанию и Италию (прилагаются) состоят из 15–17 вопросов, аналогичная анкета в Великобританию имеет несколько страниц и содержит более подробные вопросы не только о туристе, но и о его ближайших родственниках.

Наименование и структура требуемых документов зависят также от типа запрашиваемой визы: индивидуальная, групповая, шенгенская и др.

### **Международный туристский ваучер и порядок работы с ним**

Право выдачи международного туристского ваучера имеет турфирма, являющаяся членом национальной туристской ассоциации в России — НТА (Национальная туристская ассоциация), РАТА (Российская ассоциация туристских агентств) или непосредственно членом ФУААВ.

Ваучер является подтверждением заключенного договора между туристом и организатором путешествия, а также документом для взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм. Кроме того, международный туристский ваучер предназначен для бронирования мест в гостиницах, билетов на транспорт, аренды автомобилей и прочих видов обслуживания, требующих предварительной оплаты.

Данный ваучер принимается предприятиями обслуживания во всем мире и исключает необходимость заключать соглашение с каж-

класс размещения;  
вид питания;  
перечень экскурсий;  
трансфер;  
сведения о страховке;  
перечень дополнительных услуг;  
подпись покупателя и дата;

подпись организатора путешествия (турагента) и печать (ставится после подтверждения бронирования услуг в указанном объеме).

Единой формы листа бронирования не существует. Некоторые туристские фирмы (например информационно-туристский центр «ЗЕБРА») используют упрощенные формы листов бронирования. Другие фирмы (например «ЗЕВС ТРЭВЕЛ») — используют довольно подробную, универсальную форму листа бронирования, где предусмотрены дополнительные графы по специальным заявкам: аренда автомобиля, дополнительное питание, обслуживание по классу VIP и др. (формы листов бронирования прилагаются).

Следует более подробно остановиться на вариантах оплаты.

Она может производиться наличными деньгами, по перечислению на расчетный счет, по кредитной карте и т. д. Кроме того, покупатель при заказе тура по каталогу может оплатить как полную стоимость, включая страховку, так и частично. Во втором случае вносится депозит в согласованном размере и сумма страховки, а оставшаяся сумма вносится после подтверждения бронирования всех заказанных услуг принимающей фирмой. Наиболее распространена в практике оплата услуг по второму варианту.

Указанный в листе бронирования депозит при аннулировании клиентом заказа является невозвратным и идет на покрытие расходов организатору путешествия.

Лист бронирования составляется в трех экземплярах: один выдается на руки покупателю, другой направляется на принимающую фирму, третий остается у турагента.

Если бронирование подтверждено, то туристу нет надобности лист бронирования брать с собой; номер подтверждения брони будет записан в его именном ваучере.

При оплате депозита или полной суммы за тур, включая страховку, клиенту выдается на руки квитанция об оплате, копия приходного ордера или другой документ установленного образца.

#### **Подтверждение о бронировании услуг**

Подтверждение оформляется или отдельным документом произвольной формы, или факт бронирования с реквизитами брони указы-

5) печать.

Текст состоит из двух частей: вводной, где указываются Ф.И.О., год рождения, образование, должность, структурное подразделение, стаж работы на предприятии:

Основной, где указываются деловые качества, отношение к работе, профессиональный рост, наличие наград и поощрений, отношения с сотрудниками.

Характеристику подписывает руководитель предприятия, структурного подразделения, ведущий специалист, руководитель общественной организации. Подпись заверяется печатью.

**Личный листок по учету кадров** — перечень вопросов о биографических данных работника, образовании, трудовой деятельности, семейном положении и т.п.

**Анкета** — аналогичная форма «личного листка по учету кадров», содержит те же графы.

Дополнение к личному листку по учету кадров — документ, в котором отмечаются сведения об изменениях, касающихся работника после заполнения личного листка.

Первый раздел дополнения к личному листку фиксирует перемещение по службе с указанием дат вступления в должность и ухода с должности.

Второй раздел дополнения к личному листку фиксирует изменения в образовании, изучении иностранных языков; наличие воинского звания, пребывание в заграничных командировках, награждение, повышение квалификации.

Личная карточка — основной учетный документ, использующийся для анализа состава и учета движения кадров.

### **1.11. Организация работы с документами и их обработка**

Организация работы с документами (документооборот) — это создание оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента их создания или получения до момента их уничтожения или передачи на архивное хранение).

Работа с документами может быть представлена в следующем виде:

- 1) прием входящих документов;
- 2) предварительное рассмотрение;
- 3) регистрация документов;
- 4) доклад руководителю о полученных документах;
- 5) принятие решения руководителем;

- 6) направление документов на исполнение;
- 7) контроль исполнения документов;
- 8) исполнение документов;
- 9) формирование документов в дела;
- 10) использование документов в справочно-информационной работе;
- 11) определение сроков хранения документов;
- 12) передача в архив, дальнейшее использование, уничтожение документов.

Степень совершенства технологической системы работы с документами определяется оперативностью перемещения и исполнения документов и эффективностью обеспечения руководства предприятия документной информацией.

В документационном обеспечении предприятия можно выделить 3 группы документов:

- внутренние документы;
- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (отправляемые) документы.

### 1.12. Этапы обработки входящих документов

Прием и обработка входящих документов осуществляются секретарем-референтом.

Поступившие документы проходят следующие этапы:

- 1) первичную обработку;
- 2) предварительное рассмотрение;
- 3) регистрацию;
- 4) рассмотрение документов руководством;
- 5) направление на исполнение;
- 6) контроль исполнения;
- 7) исполнение документов;
- 8) подшивку документов в дела.

Первичная обработка входящих документов заключается в проверке правильности доставки писем.

Предварительное рассмотрение входящих документов проводится с целью распределения документов на регистрируемые и нерегистрируемые.

На регистрируемых документах проставляется автоматическим нумератором реквизит «Отметка о поступлении», содержащий наименование фирмы-получателя, дату поступления и входящий номер документа.

В соответствии с рекомендациями ВТО, а также установившейся международной и отечественной практикой документация на продажу тура на туристское путешествие включает в себя:

- заявку туриста на бронирование тура;
- лист бронирования (booking form);
- подтверждение турагентства о бронировании тура по заявке туриста (confirmation);
- договор на путешествие (туристские услуги);
- документы от туриста для оформления виз и разрешений;
- консульские документы (для групповой визы);
- международный, служебный и именной ваучер;
- туристскую путевку утвержденной формы;
- транспортные документы;
- страховку;
- нотариально заверенную доверенность на детей;
- нормативные и законодательные акты, применяемые в ссылках договора и других документах;
- особые обязательства туриста применительно к данному туру;
- права и обязанности туриста;
- анкету туриста;
- памятку туриста и др.

Данный набор документов может изменяться в зависимости от различных факторов (вида путешествия, страны, состава группы и т.д.), однако их структура и перечень должны отвечать Генеральным правилам продажи туров.

#### Лист бронирования

Лист бронирования (booking form) фактически является предварительным договором (протоколом о намерениях) между туристом и организатором путешествия.

В листе бронирования должны быть указаны следующие сведения: референс-номер листа бронирования; наименование, адрес и реквизиты организатора путешествия; фамилия, имя и паспортные данные лица (лиц), заказывающего тур;

- реквизиты покупателя тура;
- наименование тура;
- стоимость тура, размер депозита, порядок оплаты;
- краткое описание тура и его особенности;
- дата и аэропорт отправления;
- наименование и класс отеля;

своих денежных требований, но и представить обоснованный расчет этой суммы. Например: туристская фирма заявляет требование о взыскании неустойки по договору за срыв транспортного обслуживания туристской группы. Расчет суммы претензии должен содержать сведения о сумме неустойки, подлежащей взысканию за определенный договором период (час, день, неделю) и об этой итоговой сумме неустойки, подлежащей взысканию. Расчет суммы претензии может быть сделан непосредственно в тексте претензии, а может выглядеть как отдельная таблица, прилагаемая к претензии.

В-четвертых, претензия должна содержать перечень прилагаемых к ней документов. Обычно у сторон есть все необходимые для рассмотрения претензии документы (договор, счета, платежные поручения, акты приемки и т. п.), однако если какие-либо документы отсутствуют у вашего должника, нужно вместе с претензией направить надлежаще заверенные копии документов или выписки из них. Положением предусматривается возможность направления вместе с претензией подлинных документов.

Следует отметить, что законодательство предусматривает не только компенсацию потерпевшей стороне ущерба в полном объеме по договору, но и ее право предъявить дополнительный иск на:

- компенсацию инфляционных потерь;
- компенсацию морального ущерба;
- компенсацию упущенной выгоды и др.

Инфляционные потери компенсируются в соответствии с официальным индексом инфляции за исковой период. Как правило, упущенная выгода выплачивается в размере учетной ставки банковского процента на день исполнения денежного обязательства или на день вынесения судебного решения.

Направление претензии впоследствии следует документально подтвердить в Арбитражном суде. Для этого претензию необходимо отправить заказным юта ценным письмом, по телеграфу, телетайпу или другими средствами связи, позволяющими зафиксировать ее отправление. Претензию можно вручить и лично, под расписку. В этом случае необходимо, чтобы на копии претензии был поставлен штамп предприятия, сделана отметка о регистрации данной претензии и поставлена подпись Должностного лица организации.

Дальнейший порядок взыскания ущерба определяется решением арбитражного суда по данному иску.

## **2.2. Документы и формуляры по организации туристского путешествия**

Руководителю предприятия должны передаваться на рассмотрение наиболее важные и срочные из поступивших документов.

На документах, передаваемых в структурное подразделение, в правом верхнем углу первого листа проставляется условное обозначение структурного подразделения. Для отличия от других пометок эта запись обводится кружком.

После регистрации документы передаются для рассмотрения и принятия решения руководителю фирмы.

Принятие управленческого решения по конкретному документу — одна из основных функций руководителя: он должен определить исполнителя, дать указания, установить сроки.

Указания руководителя должны быть оформлены в виде резолюции на самом документе.

С резолюцией руководителя документ передается ответственному исполнителю под расписку в журнале регистрации входящих документов с проставлением исполнителем даты получения.

Для обеспечения оперативного исполнения документа несколькими исполнителями одновременно секретарь-референт размножает входящий документ и передает копии исполнителям.

Когда работа над документом завершена (составлен ответный документ, выполнено конкретное действие, задание), на нем проставляется отметка о его исполнении и направлении в дело.

### **1.13. Обработка отправляемых документов**

Отправляемые из фирмы документы называют исходящими.

Обработка исходящей документации состоит из следующих операций:

- 1) составление проекта документа исполнителем;
- 2) согласование проекта документа;
- 3) проверка правильности оформления проекта документа секретарем;
- 4) подписание документа руководителем;
- 5) регистрация документа;
- 6) отправка документа адресату;
- 7) подшивка второго экземпляра (копии) документа в дело.

Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре.

Отправляемые документы регистрируются в «Журнале регистрации исходящих документов».

Для регистрации исходящих документов необходимы следующие

данные:

- 1) индекс документа, включающий номер дела;
- 2) дата документа;
- 3) адресат (корреспондент);
- 4) краткое содержание или заголовок;
- 5) отметка об исполнении (запись о решении вопроса, номера документов-ответов);
- 6) исполнитель;
- 7) примечание.

Номер фиксируется машинописным способом на обоих экземплярах. Оформление внутренних документов такое же, как и отправляемых.

#### **1.14. Регистрация и контроль исполнения документов**

Регистрация документа — это присвоение ему индекса (номера) и проставление его на документе с последующей записью кратких данных о нем в журнале (на карточке) или в памяти ПК.

Существует несколько форм регистрации документов:

- 1) централизованная;
- 2) децентрализованная;
- 3) смешанная.

При централизованной форме регистрации документов все регистрационные операции осуществляются в одном месте или одним работником.

Децентрализованная система предполагает регистрацию документов в местах их создания или исполнения (в структурных подразделениях).

С учетом специфики предприятий может применяться смешанная система, когда одна часть документов регистрируется централизованно, другая же регистрируется в структурных подразделениях.

Регистрация должна быть однократной, т.е. зарегистрированный документ не должен регистрироваться повторно при его перемещении внутри предприятия.

При регистрации документы делятся на несколько групп, каждая из которых регистрируется отдельно, например:

- 1) входящие документы;
- 2) исходящие документы;
- 3) внутренние документы;
- 4) контракты коммерческие;
- 5) документы, имеющие гриф «КТ» («конфиденциально»).

В практической деятельности применяются регистрационные жур-

Если же нарушения договора произошли по иным причинам, то стороны должны использовать все имеющиеся возможности для предотвращения этих нарушений. В случае невозможности прийти к мирному разрешению договорных споров его разрешает арбитражный суд.

Если федеральным законом определен досудебный претензионный порядок рассмотрения споров или он предусмотрен договором, то спор передается в суд только после соответствующего урегулирования (ст. 4 АПК РФ).

Претензия предъявляется в письменной форме и подписывается руководителем предприятия (его заместителем) или гражданином-предпринимателем. Следует обратить внимание на то, чтобы претензия была подписана тем лицом, фамилия которого значится в тексте претензии.

В соответствии с вышеуказанным Положением к содержанию претензии предъявляется ряд определенных обязательных требований.

Во-первых, в тексте претензии необходимо четко указать, что именно требуется от должника: возврат суммы долга (в какой валюте и какой сумме), уплата штрафных санкций, освобождение занимаемого помещения и т. д., а также указать, каким образом должник обязан выполнить эти требования и на какой счет и в каком банке перечислить деньги.

Во-вторых, следует указать обстоятельства, на которых основываются данные требования, а также подтверждающие их доказательства со ссылками на законодательство. Другими словами, нужно кратко изложить суть дела, документально подтверждая свои доводы, указывая, на основании чего и какие именно обязательства должны были быть исполнены. Как правило, основным документом, определяющим взаимоотношения сторон, их права и обязанности по отношению друг к другу является договор. И от того, насколько юридически грамотно и обдуманно он был составлен, будет зависеть результат рассмотрения иска в арбитражном суде. Мелочей в договоре не бывает и самая безобидная и вроде бы ничего не значащая фраза в дальнейшем может обернуться крупными финансовыми неприятностями. Помимо ссылок на соответствующие пункты договора, свои требования необходимо подкрепить ссылками на нормы гражданского законодательства: ГК, законы, указы и другие нормативно-правовые акты.

В-третьих, следует указать сумму претензии и приложить ее расчет. Конечно, если заявляется требование об освобождении нежилого помещения, никакого расчета быть не может. Но если претензия подлежит денежной оценке, необходимо указать не только общую сумму



являющихся его неотъемлемой частью. К числу таких приложений относятся:

- ежегодный протокол;
- квота мест приема туристов;
- прейскурант на услуги;
- типовые программы туров;
- перечень дополнительных услуг;
- соглашение о наценках к базовым ценам;
- соглашение о скидках к базовым ценам и др.

#### **Ежегодный протокол**

Долгосрочный контракт, по сути, является генеральным соглашением, которое корректируется (дополняется) ежегодно.

Данные дополнения оформляются ежегодным протоколом, являющимся неотъемлемой частью контракта. В данном протоколе указываются и согласовываются цены на туристские услуги на год, квоты мест, планы работ, размещения в аннуляционных условиях и др.

В ряде случаев такой протокол может потребоваться (совместно с контрактом) в консульских службах, налоговой службе, органах учета и отчетности и др.

На практике в тексте ежегодного протокола могут появиться пункты, отличающиеся (или противоречащие) основному контракту. В этом случае указывается, какие пункты основного контракта изменяются либо отменяются.

Подписи ежегодного протокола осуществляются по аналогии с основным контрактом.

В приложении приведены проекты текстов контрактов (генеральных соглашений) о сотрудничестве в области туризма со всеми приложениями, двуязычный (синхронный) контракт на туристское обслуживание, на приобретение туристской путевки, а также туристский ваучер, условия страхования, туристская путевка утвержденной формы, листы бронирования и др.

#### **Порядок возмещения убытков по неисполненному договору (контракту)**

В случае неисполнения сторонами договора подлежат применению нормы об ответственности за нарушение гражданско-правовых обязательств, предусмотренные ГК РФ.

Договор может быть нарушен одной из сторон, обеими сторонами, действием третьих лиц, а также в силу непреодолимых (форс-мажорных) обстоятельств.

После прекращения действия таких обязательств договор снова вступает в силу или прекращается по обоюдному согласию сторон.

налы (отдельно для регистрации входящих и исходящих документов). Журналы включают следующие графы:

- 1) индекс (номер) документа;
- 2) дата документа;
- 3) автор документа (внешняя организация) — для входящих документов;
- 4) адресат (корреспондент) — для исходящих документов;
- 5) количество листов документа;
- 6) резолюция;
- 7) исполнитель;
- 8) подпись исполнителя;
- 9) срок исполнения;
- 10) отметка об исполнении;
- 11) номер дела.

Регистрацию документов можно рассматривать как начальный этап контроля за исполнением.

Основная цель контроля — обеспечение исполнения тех документов, которые по поручению руководителя поставлены на контроль.

### **1.15. Составление номенклатуры дел**

Основным видом работы, обеспечивающим систематизацию документов в делопроизводстве, является составление номенклатуры дел.

Номенклатура дел представляет собой список заголовков (наименований) дел, заводимых на предприятии, с указанием сроков их хранения.

Номенклатура дел предназначена для группировки исполненных документов в дела, их учета.

В номенклатуру дел включаются все дела предприятия, журналы регистрации, справочные картотеки.

Номенклатура дел составляется секретарем-референтом, специалистом, ответственным за работу с документами, или архивистом предприятия.

Заголовок дела должен состоять из элементов, расположенных в следующей последовательности:

- 1) название вида документов;
  - 2) краткое содержание;
  - 3) дата (период), к которому относятся документы дела;
  - 4) слово «копии», если дело сформировано из копий документов.
- Делом является совокупность документов (в отдельных случаях —

документ), сформированных по какому-либо признаку и помещенных в твердую обложку, оформленную по определенным правилам.

### 1.16. Формирование и оформление дел

Формированием дел называется группировка исполненных документов в дела.

При формировании документов в дела используются следующие признаки заведения дел:

- 1) номинальный,
- 2) предметно-вопросный,
- 3) авторский,
- 4) корреспондентский,
- 5) географический,
- 6) хронологический.

Номинальный признак — основание — название разновидности документов (например, приказы, протоколы и т.п.).

Предметно-вопросный признак — основание — содержание документов (например, сводки, докладные записки по вопросу прогулов).

Авторский признак — группировка в дела документов одного автора.

Корреспондентский признак — в заголовке дела указывается корреспондент, с которым ведется переписка.

Географический признак позволяет объединить в одном деле документы нескольких корреспондентов, с которыми ведется переписка.

Хронологический признак — группировка в дела документов одного периода.

Формирование дел осуществляется в соответствии с заголовками дел по заранее составленной номенклатуре предприятия или по классификационным признакам.

При формировании дел необходимо соблюдать следующие требования:

- 1) в дело помещаются документы, работа по которым проведена;
- 2) документы, подшитые в дело, являются подлинниками или заверенными копиями;
- 3) документы разных сроков хранения формируются в разные дела;
- 4) документы, касающиеся одного вопроса, помещаются в одно дело;
- 5) в дело включается один экземпляр документа;

годовые;  
долговременные;  
без указания времени окончания.

Отношения с надежным партнером оформляются, как правило, долговременным контрактом.

Прекращение контракта может наступить:

- при окончании его срока;
- по обоюдной инициативе сторон;
- по инициативе одной стороны;
- по решению арбитражного суда;
- при наступлении форс-мажорных обстоятельств;
- при решении или инициативе компетентных государственных органов (антимонопольного комитета, налоговой службы и т.п.).

Обычно прекращение контракта по инициативе одной из сторон со-провождается мотивированным заявлением. Прекращение контракта производится не ранее, чем через три месяца после его получения.

Если прекращение контракта связано с издержками одной из сторон, следует оговорить порядок компенсации таких издержек.

В контракте следует также указать условия его пролонгации.

#### **Юридические адреса сторон**

Для удобства ведения переписки в этом разделе следует указать:

- юридический адрес;
- банковские реквизиты;
- телефон, телекс, факс;
- реквизиты электронной почты.

При указании юридического адреса следует поставить почтовый индекс, название страны, города, улицы, дома. Юридический адрес зарубежного партнера указывается в соответствии с общепринятыми правилами в данной стране.

В графе «банковские реквизиты» следует указать наименование и адрес банка, номер расчетного счета, код МФО, код связи, наличие оперативной межбанковской связи по сети S.W.I.F.T.

#### **Заключительные положения**

В данном разделе указывается количество экземпляров контракта, констатируется равенство силы текстов на разных языках, а также на каком языке вариант контракта принимается за исходный. Данные положения являются необходимыми атрибутами для делопроизводства и разрешения споров в судебном порядке.

#### **Приложения к контракту**

На момент подписания контракта оформляются ряд приложений,

или обстоятельства непреодолимой силы. Таких обстоятельств большое количество: землетрясения, пожары, штормы, ураганы, извержения вулканов, наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т.п.

Партнерам следует договориться о порядке взаимодействия в случае наступления таких обстоятельств: отсрочки выполнения контракта или его прекращения при невозможности исполнения.

При этом определяется порядок и перечень документов, подтверждающих наступление и продолжительность действия форс-мажорных обстоятельств.

#### **Особые условия**

К особым условиям, как правило, относятся обязательства партнеров о неразглашении содержания контракта и другой коммерческой информации, а также запрете ее передачи третьим лицам без согласия партнеров.

К особым условиям в ряде случаев партнеры относят:  
условия сотрудничества;  
ценовые факторы;  
объемы услуг и др.

#### **Порядок разрешения споров**

Стороны должны стремиться урегулировать все спорные вопросы и возникшие конфликты мирным путем (путем переговоров). Если это не удастся, то дело передается в арбитражный суд. Здесь очень важно выбрать местом рассмотрения арбитражного иска Россию (арбитражный суд при Торгово-промышленной палате в Москве). Это значительно снизит расходы российского партнера, тем более что дело будет рассматриваться на русском языке.

Если партнер будет настаивать на рассмотрении дела в Женеве или Стокгольме, то это следует указать в арбитражной оговорке. Здесь же следует указать о претензионном порядке и сроках претензий.

#### **Порядок вступления в силу, изменение и прекращение контракта**

В общем случае срок действия контракта начинается с его подписания. Однако бывают и другие условия: вступление в силу контракта начинается с момента выполнения ряда условий (предоплаты, с начала календарного года и др.)

В целом в практике туризма используются четыре вида контрактов:

разовые;

- б) документ должен быть правильно оформлен;
- 7) в дело формируются документы одного года;
- 8) документы внутри дела располагаются в хронологической или нумерационной последовательности.

## **2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**

### **2.1. Контракт (договор) на туристское путешествие**

#### **Основные правила составления контракта (договора)**

При намерении заключить контракт следует четко знать, какие цели необходимо достичь при его реализации, и уточнить наиболее важные моменты, связанные с его оформлением, подписанием и исполнением.

Необходимо предусмотреть главные вопросы предстоящего контракта, а затем, переходя от общего к частному, составить примерную поэтапную схему работы и продумать, что и как должно быть сделано на каждом этапе, какие для этого потребуются конкретные действия, предусмотреть степень риска.

Проект предстоящего договора желательно разработать самой заинтересованной организацией, а не получать проект от контрагента. При составлении формулировок условий договора лучше всего привлечь специалистов соответствующего профиля.

Если же составляется договор партнером, не исключено, что в нем должным образом не будут учтены интересы фирмы и придется подгонять их под «чужой» договор и, таким образом, инициатива может быть упущена.

Кроме того, при этом можно избежать всяких неожиданностей, которые могут исходить от партнера (контрагента), и по его замечаниям можно проследить, в чем именно состоят его интересы и предотвратить включение в договор нежелательных условий.

Если предложение о заключении договора поступает от неизвестной организации, необходимо как можно больше получить о ней информации.

За рубежом предприниматели крайне настороженно относятся к

предложениям новых партнеров. И это несмотря на то, что там существуют открытые торговые реестры и даже есть фирмы, которые специализируются на сборе и обработке сведений о компаниях и отдельных коммерсантах и по запросу могут дать подробности о фирме как таковой (уставный фонд, специализация, годовой оборот, квалификация персонала, обслуживающий банк и т.д.) и даже о биографиях совладельцев предприятия и его руководителей, оценку их деловой репутации, дать сведения о судебных процессах и конфликтах, в которых они участвовали, сообщить подробности о поставщиках, покупателях, клиентах и др.

Такой сервис у нас пока отсутствует, и поэтому самим необходимо провести подобную работу, заведя своеобразные «досье» на своих партнеров и контрагентов.

Следует запросить у партнера нотариально заверенную копию о регистрации фирмы (выписку из торгового реестра), банковскую гарантию и другие сведения.

Естественно, зарубежный партнер также запросит у российской фирмы аналогичную информацию. Получение и передача такой информации связана с увеличением срока подготовительного периода и определенными финансовыми затратами. Однако следует на это согласиться, ибо в перспективе это многократно окупится.

Необходимо убедиться, что организация, с которой собираются работать, действительно существует. Для этого следует ознакомиться с ее учредительными документами (уставом, учредительным договором) и свидетельством о регистрации. Рекомендуется обратить внимание на то, кто является ее учредителями, каков размер ее уставного фонда и сформирован ли он, где располагается офис (а не просто, так называемый юридический адрес), в каком банке организация обслуживается, ее финансовое положение и коммерческая репутация. Через партнеров, контрагентов, банкиров следует собрать о ней и ее руководителях как можно больше информации.

4. При подписании договора необходимо убедиться, что представитель контрагента имеет юридическое право и полномочия на подписание документа. Поэтому, вступая в переговоры с представителями коммерческой организации о заключении договора, необходимо проверить полномочия представителя.

Отсутствие соответствующих полномочий и подписание договора таким представителем могут повлечь впоследствии невозможность получить оплату за предоставленные услуги или добиться возврата уже выплаченных сумм (предоплату) за услуги. Эти услуги партнер может предоставить не в полном объеме или с существенными недос-

тем с помощью переговоров и предоставления туристу компенсации в сумме недополученных услуг.

В мировой практике — предельный размер компенсации туристу составляет трехкратную стоимость тура, в России — двукратную.

По рекомендательному акту «Об основных принципах сотрудничества государств — участников СНГ в области туризма», установлен лимит ответственности туристской организации в пределах общей стоимости тура.

В некоторых случаях предельный размер внесудебной компенсации туристу устанавливается по соглашению сторон. В Германии такая компенсация по ущербу против личности может достигать 150000 DM, а по имущественному иску до 8000 DM, если минимальная стоимость тура не ниже 2600 DM.

Если такие условия не указаны в договоре, то суммы возмещения убытков определяются согласно Международной конвенции по контракту на путешествие.

Если клиент требует дополнительно другие формы компенсации (моральный ущерб, упущенную выгоду и т. д.) в значительных суммах, то такие требования следует отнести к компетенции суда.

В данном разделе контракта указываются ссылки на законодательные акты страны, которые регламентируют данную ответственность.

В ряде случаев ущерб туристу может быть нанесен третьей стороной, вне компетенции и ответственности партнеров. В этом случае удовлетворение иска производится в судебном порядке.

Ущерб, нанесенный туристу непредоставлением или некачественным предоставлением забронированных услуг, может (по договоренности партнеров) компенсировать отправляющая фирма с последующими взаиморасчетами.

Если турист по собственной инициативе без уважительных на то причин отказывается от некоторых из заказанных услуг (например экскурсии), то его требование о компенсации остается неудовлетворенным. Это же касается и случаев опоздания по вине туриста на самолет, поезд, автобус или другие транспортные средства — здесь дополнительные расходы относятся за счет туриста, если иное не предусмотрено в его страховке.

Причиненный туристом своими действиями ущерб принимающей фирме, как правило, компенсируется на месте или по договоренности — счет направляется фирме-организатору путешествия.

#### **Форс-мажорные обстоятельства**

В контракте следует перечислить форс-мажорные обстоятельства

заранее и записать в данном разделе контракта.

Если партнеры условились работать по системе международного туристского ваучера, то в контракте следует указать адрес и реквизиты банка Citicorp. Services Inc. или его филиалов.

В туризме практикуются следующие варианты оплаты за туристские услуги:

- частичная предоплата с последующими взаиморасчетами;
- полная предоплата;
- оплата аккредитивом;
- платеж наличными;
- оплата по кредитной карте;
- оплата чеком и др.

Западные партнеры, как правило, настаивают на 100-процентной предоплате забронированных услуг, причем многие из них требуют перевода денег на расчетный счет до приезда группы, тем самым создают довольно жесткие договорные условия отечественным фирмам. При более доверительных отношениях практикуется прием группы под банковскую гарантию (с предъявлением копии платежного документа).

Более приемлемая форма расчетов — это 50-процентная предоплата за забронированные услуги с последующими взаиморасчетами по факту.

Разногласия по платежам обычно оформляются протоколом разногласий с учетом принятых коэффициентов взаимозачета и числа турдней.

Оплата по аккредитиву удобна при работе с международным ваучером.

При обслуживании туристов-индивидуалов применяется форма наличной оплаты или по кредитной карте.

При подготовке данного раздела контракта следует указать, какая сторона несет банковские издержки. По установившейся практике — это обязанность плательщика.

Следует также оставить возможность маневра условиями и формами оплаты, предусмотрев это в специальной оговорке.

#### **Ответственность за причинение ущерба**

В связи с недобросовестными действиями, выраженными в некачественном предоставлении туристу забронированных услуг, он вправе требовать возмещение с виновной стороны в соответствии с действующим законодательством, условиями контракта и с учетом Франкфуртской таблицы (прилагается).

В большинстве случаев такие ситуации разрешаются мирным пу-

татами.

Как показывает практика, нередко недобросовестные контрагенты, не желая исполнять свои обязательства по договору и нести ответственность, объявляют о том, что лицо, подписавшее договор, соответствующих полномочий не имело (это один из самых распространенных способов мошенничества). Для того чтобы такого не случилось, необходимо удостовериться в личности представителя, для чего корректно попросить его представить соответствующие документы.

Если представителем контрагента выступает директор предприятия, который действует без доверенности, необходимо ознакомиться с приказом о его назначении (это в основном касается государственных предприятий) либо ознакомиться с протоколом собрания учредителей предприятия (для коммерческих организаций). В отношении последних следует обратить внимание на следующее. В последнее время зачастую на некоторых предприятиях, особенно там, где директор работает по найму, учредители в той или иной степени ограничивают его полномочия и предоставляют ему их только с согласия правления, Совета директоров, собрания учредителей и т.д. Например, в уставе организации, в разделе «Компетенция директора» может быть указано, что директор вправе совершать сделки на сумму свыше 10 млн. руб. только с согласия Совета директоров предприятия. Поэтому следует ознакомиться с соответствующим разделом устава организации-контрагента и убедиться, что полномочия директора не ограничены.

В том случае, если представитель действует по доверенности, следует проверить, есть ли на доверенности подпись руководителя организации и ее печать, какого числа она выдана (если дата не указана, то доверенность вообще недействительна), срок ее действия, объем полномочий по доверенности.

5. Приступая к работе по формулированию условий договора, нельзя допускать двусмысленности, нечеткости фраз. В договоре имеет значение каждое слово. Если не понятно, что означает тот или иной термин, какой смысл несут то или иное словосочетание, фраза и т. д., надо выяснить это с привлечением специалистов. Следует иметь в виду, что впоследствии в случае спора по условиям исполнения договора контрагент будет пытаться любую неточную формулировку в договоре интерпретировать в свою пользу. Более того, партнер может специально включить в договор неясные (но хорошо понятные ему самому) формулировки и положения, в которых интересы второй стороны заведомо ущемлены.

6. Определяя в договорах условия о расчетах и осуществляя плате-

жи по обязательствам за предоставленные услуги, следует учитывать, что Указом Президента РФ от 20.12.94, № 2204 «Об обеспечении правопорядка при осуществлении платежей по обязательствам за поставку товаров (выполнение работ или оказание услуг)» установлено, что обязательным условием договоров, предусматривающих поставку товаров (выполнение работ или оказание услуг), является определение срока исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги).

Предельный срок исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги) равен трем месяцам с момента фактического получения товаров (выполнения работ и услуг).

Следует иметь в виду, что суммы неистребованной кредитором задолженности по обязательствам, порожденным указанными сделками, подлежат списанию по истечении четырех месяцев со дня фактического получения предприятием-должником товаров (выполнения работ или оказания услуг) как безнадежная дебиторская задолженность на убытки предприятия-кредитора, за исключением случаев, когда в его действиях отсутствует умысел.

Вышеназванным Указом установлено, что Федеральное управление по делам о несостоятельности (банкротстве) при Государственном комитете Российской Федерации по управлению государственным имуществом по истечении предельного срока исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги), если стороны не предприняли всех имеющихся возможностей для погашения задолженности, предъявляет требования о перечислении сторонами в доход бюджета всего полученного сторонами и причитающегося им по указанным сделкам.

Если в течение месяца со дня предоставления требования о перечислении в доход бюджета полученного и причитающегося по указанным сделкам стороны не осуществили полного исполнения обязательств, Федеральное управление по делам о несостоятельности (банкротстве) при Государственном комитете Российской Федерации по управлению государственным имуществом предъявляет в арбитражный суд иск о применении последствий ничтожности сделки согласно ст. 169 ГК РФ.

7. При формулировании условий об обстоятельствах, освобождающих от ответственности (так называемых «форс-мажорных оговорок»), следует учитывать последствия той или иной формулировки, что может привести к снижению или повышению

пересматриваются ежегодно и оформляются дополнительным соглашением или протоколом к контракту.

В Законе Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указано, что возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон, но не более двукратной стоимости туристского продукта.

#### **Медицинское страхование и страхование рисков**

Несмотря на то, что медицинское страхование и другие виды страхования (багажа, рисков путешествия, внезапной болезни и др.) являются добровольным, в отдельные страны нельзя получить визу без страхового полиса (Франция, США, Германия и др.). Таким образом, при поездке в такие страны медицинское страхование становится обязательным, о чем следует отметить в договоре.

Кроме того, указывается, какой компанией проведено страхование, размер страхового покрытия и полный перечень медицинских услуг, которые могут быть покрыты страховой компанией. Следует особо отметить, входит ли в перечень страховых случаев протезирование, госпитализация, эвакуация, депортация, юридическая поддержка и др., а также адреса и реквизиты мест, где можно получить медицинское обслуживание.

Если турист не застрахован и не может оплатить самостоятельно расходы по медицинским услугам, то счет за оказание медицинской помощи (если она ему все же будет оказана) в соответствии с ваучером будет оперативно направлен отправляющей фирме.

Следует дать полный перечень услуг при других видах страхования. Так туристская страховка, кроме медицинского (амбулаторного) обслуживания, включает в себя компенсацию расходов при краже имущества, отказе от путешествия по уважительным причинам и пр.

#### **Условия расчетов**

Условия расчета зависят от вида туризма, требований национального законодательства, правил бухгалтерского учета, отчетности, а также от взаимной договоренности партнеров.

В контракте должны быть ссылки, регулирующие условия расчета с зарубежным партнером (нормативные акты по валютному регулированию, положения о документах строгой отчетности, инструкции Государственной налоговой службы, Министерства экономики, Министерства финансов, Центрального банка и др.).

Условия расчета определяются также наличием свободных оборотных средств. Ряд небольших туристских фирм рассчитываются с партнером с платежа клиента. Все эти вопросы следует согласовать

лены жесткие нормы аннуляции. Исходя из этого, следует в письменной форме предупреждать об этом туриста, получив у него согласие на оплату штрафных санкций по аннуляции или изменениям с его депозитного платежа.

Шкала штрафных санкций в различных странах разная. Она зависит от количества туристов в группе, стоимости тура, вида транспортных средств, используемых туристами, причин аннуляции, ее сроков и т.д.

В Германии аннуляция тура в соответствии с п. 651 Гражданского Уложения регулируется по следующей штрафной шкале: аннуляция более чем за 30 дней до вылета — 4 % от стоимости тура, но не менее 30 DM; от 29 до 22 дней — 8%; от 21 до 15 дней — 25 %; от 14 до 7 дней — 40%; от 6 дней — 50%.

Датой для исчисления момента отказа и размера возмещения служит заявление клиента об отказе, врученное организатору путешествия.

Наибольший процент неустойки — 50 % оплачивается даже в том случае, если клиент отказался от путешествия без предварительного заявления.

Аннуляционные условия в Швейцарии более жесткие. При отказе от 60 до 42 дней — 30 % от общей цены тура, от 28 до 21 дней — 60 %, от 20 до 1 дня — 90 % и менее 24 часов — 100 %.

В России применяются самые различные условия аннуляции. Так, в АО «Мостуризм» действует следующая шкала: при отказе от поездки в срок более чем за 21 день до ее начала — удерживается 5 % стоимости туристского обслуживания, от 20 до 14 дней — 25 %, от 13 до 10 дней — 50 %, от 9 до 3 дней — 75%, отказ менее чем за три дня — 100 %. При этом при отказе от поездки удерживается также 50 % стоимость авиабилета независимо от времени данного отказа.

В туристском агентстве «Эр Вояж» установлены более либеральные нормы ответственности при аннуляции: при отказе за 10 дней удерживается 10 % от стоимости путевки, от 10 до 7 дней - 20 %, менее 7 дней - 50 %.

Отдельным видом санкций является удержание депозита. Однако, если турист отказался от путешествия до получения подтверждения брони заказанных услуг, то такой отказ не должен вызывать штрафных санкций.

Следует оговорить в контракте, что аннуляция тура по причине неполучения туристом визы относится к форс-мажорным обстоятельствам, если партнер согласится на данное условие.

Обычно условия аннуляции и изменения забронированных услуг

имущественной ответственности стороны договора.

При включении в договор оговорки, предусматривающей конкретный перечень обстоятельств, наступление которых освобождает от ответственности при нарушении обязательства, арбитражные суды, как правило, принимают решения о взыскании со стороны убытков, явившихся следствием обстоятельств, находившихся вне контроля, если они не предусмотрены перечнем, содержащимся в договоре.

8. Когда проект договора будет готов, его необходимо еще раз просмотреть для того, чтобы уловить двойной смысл какой-либо фразы или увидеть какое-нибудь упущение и т.д.

Любой договор — правовой документ, и нельзя составлять его без участия компетентных специалистов. А юрист должен разъяснить правовые последствия тех или иных его условий, предложить новые варианты какого-либо пункта и т.д.

Поэтому до подписания договора необходимо, чтобы его просмотрел и завизировал юрист.

#### **Структура контракта (договора)**

Особое значение при заключении контракта (договора) имеет выбор партнера, что всегда является потенциальным риском. Наименьший риск для отечественных туристских фирм достигается при заключении контрактов на каталожные туры с известным туроператором. Как правило, такой тур уже хорошо обкатан.

При сохранении каталожной цены тура в контракте удастся договориться о 10–12 % комиссионных для турагента от стоимости каждого проданного тура. Однако зарубежные туроператоры, имеющие высокий имидж, предъявляют довольно жесткие условия контракта. В ряде случаев целесообразнее заключить самим прямые договора с поставщиками туристских услуг (гостиницами, транспортными агентствами, ресторанами и т.д.), использовав принцип международного туристского ваучера.

Если же фирма пытается заключить контракт с незнакомым зарубежным партнером, то следует предварительно провести определенную подготовительную работу, что значительно уменьшает финансовые риски.

В международной туристской практике нередко используется форма устных взаимоотношений туроператора и турагента. Однако такая форма работы на доверии существует между давними партнерами.

С целью исключения различных неприятностей рекомендуется заключать письменный вариант контракта, который ко многому обязывает. При несоблюдении этого правила сделка будет признана по российскому законодательству недействительной (в ряде цивилизо-

ванных стран устный контракт является юридически признаваемым).

В ряде стран разработаны и официально публикуются в печати пакеты общих контрактных условий для туроператора и турагента, на которые можно ссылаться в контракте. В Германии существует специальный закон "Основные правила заключения контрактов", принятый в 1977 году.

При наличии в стране таких нормативных актов, можно практиковать заключение коротких, лаконичных контрактов со ссылками на эти акты, которые обычно публикуются в каталогах туров по странам.

Для российских турагентов целесообразнее заключение профессионально подготовленного, детального и всеобъемлющего двуязычного контракта (прилагается).

Язык контракта выбирается сторонами по общему согласию. Если зарубежная фирма специализируется на российском рынке, то можно заключить контракт на русском языке.

Однако, как правило, контракт составляется на двух языках, которые выбирают партнеры. В ряде случаев по соглашению сторон контракт заключается на трех языках (для примера: контракт с германским туроператором может быть заключен на немецком, русском и английском языках).

Оформление контракта производится на компьютере, пишущей машинке или шаблон-формуляре. Двуязычный контракт можно составлять как автономно (двумя текстами), так и на одной странице двумя колонками, располагая текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно с точки зрения сравнения адекватности перевода (прилагается).

Контракт составляется и подписывается как минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются адекватно. Каждый партнер должен иметь оба варианта контракта (на каждом языке). Обязательна ссылка в контракте на то, что все экземпляры контракта на таких-то языках имеют одинаковую силу.

Указывается также количество экземпляров контрактов и порядок снятия копий. Все дополнения и изменения к контракту оформляются протоколами или соглашениями и являются неотъемлемой частью основного контракта.

Срок хранения контракта в соответствии с исковой давностью — три года. В контракт целесообразно ввести статью о конфиденциальности.

Подписывают контракт первые лица с каждой стороны. Подписание контракта лицом на то не уполномоченным, связано с потерей юридической силы контракта. Подписи заверяются печатями сторон в

### **Условия приема, размещения и обслуживания**

В контракте следует указать только общие условия приема, размещения, питания и обслуживания, а также принципиальные вопросы, касающиеся этих условий.

Конкретизация данных условий производится оформлением соответствующих протоколов и дополнительных соглашений.

Здесь следует оговорить понятия «сезон» и «межсезон», будни, выходные и праздники, а также надбавки и скидки в эти периоды.

Следует дать определение цены услуги и принципы ее изменения в зависимости от вышеуказанных факторов. Кроме того, следует принципиально договориться о размерах наценок и льгот в национальные и религиозные праздники, дни различных шоу, фестивалей, карнавалов, каникул.

В этом разделе следует уточнить порядок приема и обслуживания на данном маршруте детей, инвалидов, школьников, студентов, а также возраст детей и молодежи, претендующих на скидки.

Следует также оговорить вопросы путешествия charterными рейсами и специфику льгот и надбавок в этом случае.

Указываются также общие принципы и порядок сопровождения группы гидом, руководителем, турсопровождающим, в том числе групп детей и школьников.

Текущие цены согласовываются по имеющимся каналам связи или текущей перепиской.

### **Дополнительные услуги**

Основные услуги входят в состав турпакета (сформированного тура), а дополнительные услуги, предлагаемые за отдельную плату, перечисляются с их краткой характеристикой и ценой.

К таким услугам, как правило, относятся:

- дополнительные экскурсии;
- посещение театров, концертов;
- посещение спортивных мероприятий;
- встречи с представителями заинтересованных организаций и частными лицами;
- посещение ресторанов национальной кухни и др.

Следует отметить в договоре, что партнеры не несут ответственности за дополнительные услуги, заказанные туристом самостоятельно.

### **Условия аннуляции и изменения забронированных услуг**

Аннуляцию и изменение забронированных услуг следует рассматривать как чрезвычайное событие и по возможности его следует избегать. В ряде Европейских стран в законодательном порядке установ-



К числу существенных, как правило, относятся следующие обязательства:

- согласованная цена тура;
- размер комиссии турагента;
- условия приема, размещения и обслуживания;
- минимальное число туристов в группе;
- медицинское обслуживание и страховка;
- штрафные санкции по договору;
- выполнение графика и программы обслуживания;
- транспортные тарифы;
- ответственность за нанесение ущерба;
- объявленные льготы;
- документы обслуживания и условия расчетов;
- порядок бронирования и аннуляции услуг и др.

#### **Условия бронирования туристских услуг**

Важным элементом контракта являются условия бронирования. Стороны устанавливают формы заявки на бронирование туристских услуг (места в гостинице, питание, транспорт и др.), время их передачи, вид связи, кто отвечает за эту работу с каждой стороны. Предварительно согласовываются условия бронирования. Важным является понятие о классификации гостиницы, мотеля, ресторана — ибо в различных странах эти классификации различны (системы звезд, корон, ключей и т.д.).

Поэтому следует подробно расшифровать требования к местам размещения, питанию, транспортному обслуживанию, экскурсиям.

Бронирование услуг многовариантно:

- заказ комплектного тура по каталогу;
  - заказ тура по объявленным программам и оффертам;
  - заказ тура с индивидуальным набором услуг и др.
- Следует четко в заявке на бронирование указать:
- каталожный номер тура;
  - число бронированных мест по категориям номеров;
  - даты (сроки) использования бронируемых мест;
  - порядок прибытия туристов;
  - форма трансферта и др.

Бронирование билетов на транспортные средства для обратного выезда, перемещения по стране и др. производится как отправляющей, так и принимающей фирмой по согласованию.

#### **Документы обслуживания**

Подробный перечень и описание данных документов приведены в предыдущем разделе.

конец контракта. Допускается заверение подписью партнеров каждой страницы контракта.

По установившейся практике, печать на подписи зарубежного партнера не является обязательной.

Международные соглашения признают юридическую силу электронных вариантов контракта, переданных по электронной почте, при этом электронная подпись контракта имеет криптозащиту.

Однако желательно иметь по одному экземпляру контракта, подготовленного традиционным способом, пока все государственные службы не будут применять аналогичную технологию.

В контракте на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть отражены следующие атрибуты:

1. Наименование документа, его регистрационный номер.
2. Место и дата заключения.
3. Понятия и определения.
4. Юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации, должности и реквизиты лиц, подписавших контракт.
5. Предмет и объект контракта.
6. Обязательства сторон.
7. Условия бронирования туристского обслуживания. Методы, сроки, порядок, объем информации.
8. Условия обслуживания туристов. Предоставление льготных мест для турлидера, гида-переводчика.
9. Документы обслуживания.
10. Общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет. Дополнительные услуги.
11. Порядок приема и обслуживания.
12. Аннуляционные условия.
13. Валюта контракта, цены. Условия предоставления скидок и на-ценок.
14. Порядок взаиморасчетов и платежей. Валюта платежа. Банковские и иные издержки.
15. Страховка. Медицинское и иное обеспечение в непредвиденных ситуациях.
16. Ущерб. Санкции.
17. Ответственность. Сетка штрафных санкций.
18. Претензионный порядок.
19. Форс-мажор.
20. Арбитраж.
21. Особые условия.

22. Сроки действия контракта.
23. Досрочное прекращение контракта.
24. Юридические и фактические (почтовые) адреса, реквизиты для оперативной связи, банковские реквизиты сторон.
25. Перечень приложений.
26. Заключение.
27. Подписи и печати сторон.
28. Приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки ваучеров, используемая терминология и сокращения в оперативной переписке, каталоги, прейскуранты, графики, расписания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий, текущие протоколы.

#### **Номер и наименование контракта**

Номер контракта ставится непосредственно после слова «Контракт». Он должен быть строго индивидуален для упрощения делопроизводства. По согласованию сторон, номер контракта может быть двойным: один по регистрации одного партнера, через черту — регистрационный номер другого партнера. Это удобно при переписке и идентификации приложений к контрактам.

Наименование контракта вытекает из его сути: Контракт № 281/469 «О предоставлении туристских услуг», «Об организации туристского путешествия», «О сотрудничестве в области туризма» и др.

#### **Место и дата заключения контракта**

По месту подписания определяют применимое право действительности контракта. Для этого указывается полностью (без сокращений и аббревиатур) город и страна, после чего ставится дата подписания без сокращений (число — арабскими цифрами, месяц — буквами, год — арабскими цифрами), например:

Контракт № 281/469 «Об организации туристского путешествия» Москва (Россия) 20 сентября 1996 года.

#### **Понятия и определения**

При заключении контракта следует договориться с партнером о едином толковании понятий и определений, встречающихся в контракте (туроператор, турагент, перевозчик, организатор туристского путешествия, трансфер, турист, клиент, тур, ваучер, страхование и т.д.).

Здесь следует ориентироваться на международные карты и правила, туристские толковые словари и глоссарии, а также рекомендации Всемирной туристской организации (ВТО).

В расшифровке следует дать основные определения на двух язы-

ках (языках контракта).

#### **Юридическое наименование сторон**

Здесь указывается полное наименование юридических лиц (стороны контракта), их название в виде аббревиатуры, № лицензий и свидетельств о регистрации, должности и реквизиты лиц, подписавших контракт, ссылка на учредительные документы, например: Акционерное общество закрытого типа «ТУРФЕСТ» (АОЗТ «ТУРФЕСТ»), являющееся юридическим лицом по законодательству Российской Федерации (регистрационное свидетельство № 241486, г. Москва, лицензия на международную туристскую деятельность №002114, г. Москва), в лице Генерального директора Сабурова Ивана Родионовича, на основании Устава, с одной стороны, и... Аналогичные данные приводятся для другой стороны (партнера) контракта.

#### **Предмет и объект контракта**

Предмет и объект контракта приводятся в первом параграфе (статье).

Предмет контракта — это определенное действие (прием, отправка, транспортные услуги и др.).

Объект контракта — это уточняющие характеристики предмета контракта (прием на безвалютной основе).

Предмет и объект контракта должны согласовываться с законодательными актами по туризму, налогообложением туристской деятельности и пр.

#### **Обязательства сторон**

Этот раздел контракта является одним из важнейших. Здесь приводятся наиболее существенные обязательства сторон по контракту. Их следует описать четко и однозначно, акцентируя внимание на самых важных моментах.

Целесообразно здесь дать прямые отсылки по обязательствам на нормативные документы.

Необходимо иметь ссылку на то, что данные обязательства могут уточняться, дополняться или изменяться при соответствующем оформлении в виде протоколов, дополнительных соглашений и т. д. Кроме того, следует четко сформулировать пункт об изменении существующих условий, при которых контракт становится недействительным.

Обязательственное право ряда стран признает простые, существенные и промежуточные условия контракта. Стороны должны однозначно определиться, какие из обязательств партнеров являются существенными, что значительно упростит их взаимоотношения по контракту в будущем.