

ВВЕДЕНИЕ

Информация в наше время играет исключительно важную роль в жизни и деятельности людей. Современный бизнес в конкурентной среде все более ценит информацию, от своевременности, количества и качества которой зависят оперативность и качество принимаемых решений, выживание компании, благополучие людей.

Последняя треть XX столетия ознаменовалась переходом целого ряда стран к постиндустриальному обществу, в условиях которого главным продуктом производства и товаром является информация. В настоящее время информация стала важнейшим ресурсом и приобрела стратегическое значение. Поэтому современное общество зачастую называют информационным. Темпы научно-технического прогресса, развитие компьютерных, телекоммуникационных систем и информационных технологий беспрецедентно высоки. Многочисленные примеры доказывают решающую роль информации в падении и взлете известных корпораций.

Своевременность получения и достаточность информации – фактор снижения риска, залог обоснованного и эффективного решения, продуктивной и целесообразной деятельности.

Информация – важнейший товар. Кто владеет информацией, тот владеет ситуацией. В условиях конкуренции выживает тот, кто умеет получить своевременно и в нужном объеме информацию о рыночной конъюнктуре, получить данные для анализа процессов и прогнозирования тенденций, о новинках техники и технологии, в то же время сохранив информацию, на основе которой можно вырваться вперед, обеспечить очередной этап развития фирмы. Информация пронизывает все аспекты управления, определяет экономические результаты деятельности предприятия.

Важнейшими носителями информации, особенно в деловой сфере, являются многочисленные формы и виды документов.

Документы – одно из основных средств общения. Но они являются не только средством делового общения, но и юридическим обоснованием прав и обязанностей партнеров по бизнесу.

Особенно велика роль информации в процессе управления – на всех его уровнях и во всех сферах: политической, экономической, научной, культурной и т.д. Без информации невозможно и само управление. Управление – это сознательное, систематическое, упорядоченное воздействие субъекта управления (*управляющей подсистемы*) на социальный объект (*управляемую подсистему*) с целью обеспечения ее эффективного функционирования. Такое воздействие осуществляется с помощью *информационно-документационной подсистемы*.

Документирование управленческой деятельности предприятия – это фиксация (запись) и соответствующее оформление информации для подготовки, принятия и последующей реализации управленческих решений, подведения итогов.

Документирование управленческой деятельности – важная составляющая документационного обеспечения управления (ДООУ) предприятия.

Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом и туризмом позволяет создавать предприятия, выбирая его организационно-правовую форму; организовывать системы и процессы управления; формировать, продвигать и реализовывать продукты сервиса и туризма; обеспечивать и контролировать качество услуг, направленных на удовлетворение социокультурных, информационных, оздоровительных и иных потребностей, связанных с жизнедеятельностью человека.

Умение общаться посредством документов, осуществлять «правильное» документационное обеспечение управления – один из факторов делового успеха. Грамотно и эффективно организованное ДООУ способствует повышению скорости и качества принятия управленческих решений, снижению степени их риска, экономии времени менеджеров.

Тема 1. ОСНОВЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

1.1. Основные понятия в области документационного обеспечения управления

К основным понятиям в области документационного обеспечения управления социально-культурным сервисом и туризмом относятся: социально-культурный сервис и туризм, менеджмент и управление, документационное обеспечение управления (делопроизводство), документирование, документ.

Социально-культурный сервис и туризм – услуги, направленные на удовлетворение социокультурных, информационных, оздоровительных и иных потребностей, связанных с жизнедеятельностью человека.

Туризм – совокупность отношений, связей и явлений, сопровождающих поездку и пребывание людей в местах, не являющихся местами их постоянного или длительного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью.

Менеджмент и управление. Термин «менеджмент» (англ. management) имеет американское происхождение и переводится на русский язык как «руководство». Такой перевод полностью не раскрывает его смыслового значения, поскольку этот термин не переводится дословно на другой язык.

В Оксфордском словаре английского языка менеджмент характеризует способ (манеру) общения с людьми, власть и искусство управления, административную единицу.

В Толковом словаре русского языка менеджмент определён как искусство управления интеллектуальными, финансовыми, материальными ресурсами.

Современный экономический словарь даёт следующие определения термина «менеджмент»: 1) совокупность принципов, форм, методов, приёмов и средств управления производством и производственным персоналом с использованием достижений науки управления. Основная цель менеджмента – достижение высокой эффективности производства,

лучшего использования ресурсного потенциала предприятия, фирмы, компании; 2) руководство предприятия, фирмы, руководящий орган.

Из приведённых определений следует, что менеджмент можно трактовать как:

- 1) процесс управления хозяйственной деятельностью организации;
- 2) процесс управления производством (продажами) товара или услуги;
- 3) функции управления организацией;
- 4) персонал (аппарат) управления организацией.

Процессный аспект менеджмента заключается в том, что специально подготовленные люди формируют организацию, ставят перед ней цели и задачи, обеспечивают посредством планирования достижение последних через эффективное управление людьми и ресурсами.

Функциональный аспект менеджмента предполагает в ходе управления выполнение следующих функций: целеполагание, планирование, организация, координирование, учёт, контроль, анализ. Посредством выполнения этих функций менеджеры обеспечивают условия и организуют эффективное использование труда, производственного аппарата, материальных и финансовых ресурсов организации.

Чтобы обеспечивать условия для эффективного и целенаправленного использования ресурсов организации в процессах производства товара или услуги, осуществления хозяйственной деятельности, необходимы люди, умеющие профессионально управлять организацией и использующие это умение на практике. Такие профессионально подготовленные люди, способные воздействовать на труд отдельного работника, группы и целой организации являются менеджментом организации, эту категорию персонала называют менеджерами.

Менеджеры в организации взаимодействуют между собой посредством горизонтальных и вертикальных связей и образуют специфический орган – аппарат управления. Последний является составной частью любой организации, а задача работающих в нём людей состоит в обеспечении эффективности использования всех ресурсов для достижения целей организации.

В предисловии к книге «Основы менеджмента» по этому поводу сказано, что менеджмент – «самостоятельная область знаний, отдельная дисциплина, а точнее – междисциплинарная область, которую правильнее всего назвать «управленческая мысль», сочетающая в себе науку, опыт, «ноу-хау», приумноженные управленческим опытом...».

В оценке менеджмента как науки аргументами служат следующие соображения: управление – это наука, которая имеет свой предмет, сумму накопленных за тысячелетия человеческих знаний, представленных различными концепциями, теориями, и как любая другая наука имеет свои проблемы, принципы и методы их решения.

Как наука менеджмент раскрывает природу управленческого труда, причинно-следственные связи, факторы и условия совместного труда людей; изучает экономические отношения в сфере производства, распределения и обмена материальных и нематериальных благ, базируется на познании и использовании экономических законов и закономерностей.

Понимание менеджмента как искусства основывается на учёте особенностей организации, а также специфики каждой человеческой личности, составляющей эту организацию. Любая организация – это сложная, как правило, открытая система, на функционирование которой оказывают влияние множество факторов внешней и внутренней среды. В этих условиях не каждый человек, даже профессионально подготовленный, способен управлять деятельностью других людей (членов коллектива), оперативно принять нужное решение, взять ответственность за это решение и претворить его в жизнь. Именно в этом и заключается проблема менеджмента как искусства. Чтобы таких проблем не возникало, менеджер должен опираться на науку и искусство управления, объединив их в целостный процесс. В результате этого процесса появляется качественно новый специалист – менеджер, способный соединить постоянно пополняемые научные знания и личностные качества как формируемые природой человека, так и развиваемые практическим опытом, накапливаемыми знаниями.

Итак, сделаем попытку дать обобщённое определение понятию «менеджмент», наполнив его следующим содержанием:

Менеджмент – это комплексный процесс обеспечения целенаправленной хозяйственной деятельности организации, эффективного использования факторов производства (труда, капитала и земли) и финансов, который основывается на системе принципов, функций и организационной структуры управления организацией, вполне соответствующей условиям её внешней среды.

Менеджмент как междисциплинарная область человеческой деятельности базируется на нескольких концепциях, что позволяет рассматривать его также в нескольких аспектах:

- управление операциями раскрывает технический аспект менеджмента в организации;
- управление трудовыми операциями – социальный аспект;
- управление маркетингом – рыночный аспект;
- управление коммуникациями – информационный аспект;
- управление собственностью – имущественный аспект.

В организации указанные аспекты менеджмента системно связаны между собой и должны развиваться комплексно.

Во внутриорганизационной жизни управление играет роль координирующего начала, формирующего и приводящего в движение ресурсы организации для достижения ею своих целей. Менеджмент формирует и изменяет, когда это необходимо, внутреннюю среду организации, представляющей собой органичное сочетание таких составляющих, как

структура, внутриорганизационные процессы, технология, кадры, организационная культура, и осуществляет управление функциональными процессами, протекающими в организации.

Технология, включающая в себя технические средства и способы их комбинирования и использования для получения конечного продукта, создаваемого организацией, является предметом самого пристального внимания со стороны менеджмента. Управление должно решать вопросы технологий и осуществления их наиболее эффективного использования. В современных условиях менеджмент не может смотреть на технологию только с точки зрения повышения производительности и эффективности. Очень важно учитывать то, как новые технологии могут влиять на климат внутри организации, как они могут действовать на её «организм».

Внутренняя жизнь организации состоит из большого количества различных действий, подпроцессов и процессов. В зависимости от типа организации, её размера и вида деятельности отдельные процессы и действия могут занимать в ней ведущее положение, некоторые же, широко осуществляемые в других организациях процессы, могут либо отсутствовать, либо осуществляться в очень небольшом размере. Однако, несмотря на огромное разнообразие действий и процессов, можно выделить пять групп функциональных процессов, которые охватывают деятельность любой организации и которые являются объектом управления со стороны менеджмента.

Данными функциональными группами процессов являются следующие:

- производство;
- маркетинг;
- финансы;
- работа с кадрами;
- эккаунтинг (учёт и анализ хозяйственной деятельности).

Управление производством предполагает, что соответствующие службы менеджмента осуществляют управление процессом переработки сырья, материалов и полуфабрикатов, поступающих на входе в организацию, в продукт, который организация предлагает внешней среде. Для этого менеджмент осуществляет следующие операции:

- управление разработкой и проектированием продукта;
- выбор технологического процесса, расстановку кадров и техники по процессу с целью оптимизации затрат на изготовление и выбор методов изготовления продукта;
- управление закупкой сырья, материалов и полуфабрикатов;
- управление запасами на складах, включающее в себя управление хранением закупленных товаров, полуфабрикатов собственного изготовления для внутреннего пользования и конечной продукции;
- контроль качества.

Управление маркетингом призвано посредством управления маркетинговой деятельностью по реализации созданного организацией продукта увязать в единый непротиворечивый процесс удовлетворения потребностей клиентов организации и достижения целей организации. Для этого осуществляется управление такими процессами и действиями, как:

- изучение рынка;
- реклама;
- ценообразование;
- создание систем сбыта;
- распределение созданной продукции;
- сбыт.

Документационное обеспечение управления. Делопроизводство – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

В основе управленческой деятельности любой организации (от министерства до небольшого предприятия) лежат процессы получения информации, ее обработки, принятия решения, доведения его до сведения исполнителей, исполнения и подведения итогов.

Большая часть управленческой информации поступает в документированном виде. Поэтому делопроизводство называют также документационным обеспечением управления (ДООУ).

Термин «делопроизводство» еще в XVIII веке означал деятельность, относящуюся к принятию управленческих решений («производству дел»). Под делом понималось существо управленческого воздействия. Приказное, коллежское, министерское делопроизводство Российской Империи, советское официальное делопроизводство уделяли большое значение унификации документов, их нормативному определению иерархии, процедурам ответственного исполнения). Система делопроизводства представлена на рис. 1.1.

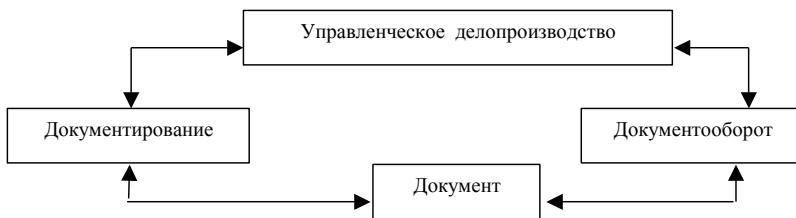


Рис. 1.1. Система делопроизводства

Основным элементом (первичной ячейкой) системы делопроизводства является документ, процедуры работы с которым формируют две подсистемы: «Документирование» и «Документооборот».

Успешное управление любым процессом, предприятием, бизнесом невозможно без использования современных технологий делопроизводства или документационного обеспечения управления (ДОУ). Процесс управления базируется на информации об управляемых объектах, которая чаще всего представлена в документах и, в свою очередь, является основой принятия любого решения. ДОУ возникает только тогда, когда возникает процесс управления, но сам процесс управления может существовать только тогда, когда в нем поставлено ДОУ, то есть определен порядок документирования и работы с документами. По существу, ДОУ – это технология управления, «центральный мотор» в «машине управления» (рис. 1.2).



Рис. 1.2. ДОУ – «центральный мотор» процесса управления

Организация ДОУ на уровне современных требований предусматривает создание единой комплексной системы, единого порядка работы с документами, начиная с их создания/получения и заканчивая сдачей в архив (уничтожением). Документационное обеспечение управления (ДОУ) является эффективным инструментом контроля исполнения и решения различных специальных вопросов при работе с документами.

Руководитель организации должен владеть информацией о работе его подчиненных и вовремя принимать решения по устранению возникающих проблем и координации деятельности персонала организации. Это позволит вести бизнес упорядоченно, эффективно и ответственно.

Делопроизводство рассматривается как одна из важнейших сторон деятельности организации, обеспечивающая выполнение ее функциональных задач, т.к. работники сферы управления затрачивают на работу с документами в среднем 60% рабочего времени.

От организации делопроизводства зависят:

- эффективность управления;
- экономичность;
- оперативность;
- культура труда работников управления.

На основе информации, закрепленной в документах, решают следующие задачи:

- управление текущей работой, когда это связано с поступлением и передачей большого количества информации;
- управление ресурсами организации во времени и пространстве в текущем режиме и с перспективой на будущее;
- управление (координация) работой подчиненного ему персонала;
- реализация договоренностей с внешними организациями;
- отражение хода мероприятий, событий;
- анализ различных данных и их оценка;
- подведение итогов работы за определенный период;
- планирование рабочего времени;
- прогнозирование развития определенных процессов и определение оптимальной последовательности и содержания действий.

Качество и своевременность подготовки документов влияет на показатели работы фирмы в целом, а значит, повышает ее конкурентоспособность (рис. 1.3).

Разработка новых информационных технологий в управлении, новых офисных программ осуществляется на основе традиционных правил делопроизводства (регистрация документов, визирование, контроль их исполнения, архивное хранение и т.п.).

Делопроизводство состоит из двух неразрывно связанных компонентов:

- документирования;
- организации работы с документами.

Документирование – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

В современном делопроизводстве сочетается работа с бумажными документами и с документами, представленными в электронной форме.

Электронные документы после вывода на печать становятся бумажными. Любой документ на бумажном носителе с помощью сканера перевоплощается в электронный, сохраняя все свои реквизиты. Документ, набранный на компьютере, с помощью факс-модема может быть принят на любом факсе в бумажном виде.

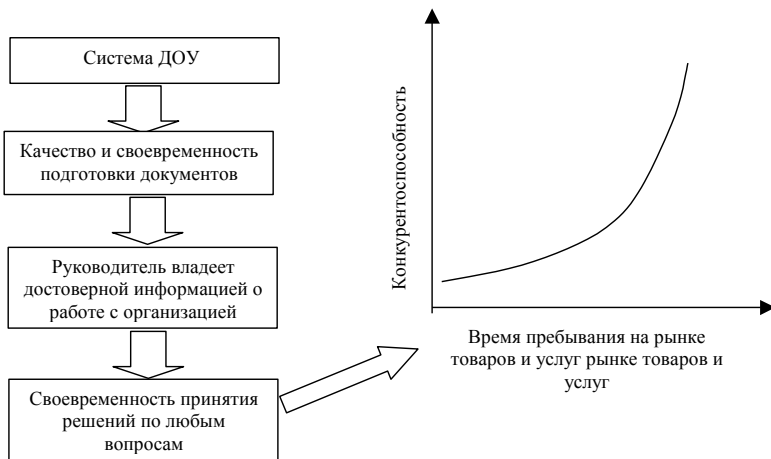


Рис. 1.3. Четко организованная система ДОУ – конкурентное преимущество в бизнесе

Документ. В русском языке понятие «документ» ввел император Петр I, который перевел его как «письменное свидетельство», выделив тем самым его правовой аспект. Понятия «документ», «документация» в своем развитии претерпели изменения. Первоначально латинское *docere* означало «учу», «извещаю». Позднейшая производная форма *documentum*, в узком смысле слова означающая «доказательство», «свидетельство», надолго утвердилась в сфере научной и практической деятельности. В ГОСТе 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (М., 1983) документ предстает как «материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для передачи ее во времени и в пространстве», и отдается предпочтение его историко-архивной функции.

В сфере управления документ выступает как инструмент, средство или способ осуществления процессов управления. С помощью документа в решение основных производственных задач включаются различные ресурсы организации. Одновременно документ обеспечивает юридическую основу управления, связанную с соблюдением законодательства и реализацией прав работников. Поэтому на передний план выступают

не формальные признаки, присущие любому источнику информации, а системные и содержательные, которые выводят управленческий документ в особую категорию, которую можно охарактеризовать следующим определением.

Документ – средство объективации и передачи управляющего воздействия, правовых норм и иной управленческой информации с помощью определенного материального носителя и принятых официальных символов, обладающее обязательными реквизитами, позволяющими его идентифицировать. В широком смысле приведенное понятие не противоречит данному в ГОСТе Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», в котором документ определяется как «зафиксированная на материальном носителе информация, обладающая реквизитами, позволяющими ее идентифицировать».

В Федеральном законе от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» электронный документ предстает как особый вид документа, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие делопроизводство

Системный комплекс делопроизводства любой организации как документационная основа управления организуется в соответствии с законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативными правовыми актами органов исполнительной власти и местного самоуправления, учредительными и локальными правовыми актами организации.

Соблюдение установленных названными актами правил оформления документов, включая и содержание текстов, а также порядка и сроков их оборота, является необходимым условием правового порядка управления в организации. Такой порядок обеспечивает стабильную предсказуемую работу коллектива организации, гарантии прав работников, их возможности внесудебного и судебного обжалования управляющих воздействий администрации, зафиксированных конкретными документами.

Напротив, постоянное или разовое нарушение в организации нормативных требований по оформлению, обороту, исполнению, хранению документов или их отсутствие порождает правонарушения со всеми видами юридической ответственности (уголовная, административная, дисциплинарная, материальная, гражданско-правовая ответственность) за их совершение, применяемыми к организации и/или ее отдельным работникам. Неряшливое, непрофессиональное документационное хозяйство, пренебрежительное отношение к документам должностных лиц

организации, злоупотребление неправомерными волюнтаристскими недокументированными решениями, авторитарным стилем руководства являются источником постоянных деструктивных конфликтов, напряженной психологической обстановки в коллективе, недоверия и неуважения работников к должностным лицам, что приводит к резкому снижению эффективности основной деятельности, увольнению квалифицированных работников, финансовому ущербу.

Из-за отсутствия законодательных и подзаконных актов, регулирующих ряд важных процедур, например, оформления управленческих решений, большое распространение в делопроизводстве получили обычаи, которые в качестве нормативных источников активно используются при подготовке и согласовании документов.

В связи с определяющим значением официального делопроизводства персональная ответственность за состояние документации, соблюдение законодательства при ее оформлении, хранении и использовании обычно возлагается на руководителя организации.

Нормативные правовые акты, определяющие порядок делопроизводства, подразделяются на акты, регулирующие общее делопроизводство, и акты, регулирующие специальное делопроизводство. (Например, трудовым законодательством Российской Федерации устанавливается кадровое делопроизводство. На основании федеральных законов от 21.07.1997 № 118-ФЗ «О судебных приставах», от 21.07.1997 № 119-ФЗ «Об исполнительном делопроизводстве» приказом Министра России от 31.01.2006 № 13 утверждены Инструкция по документационному обеспечению (делопроизводству) исполнительных производств в структурных подразделениях территориальных органов Федеральной службы судебных приставов и типовые формы документов, используемые судебными приставами при ведении исполнительных производств, и т.д.)

Рассмотрим нормативные правовые акты и их отдельные положения, относящиеся к общему делопроизводству.

К конституционным основаниям делопроизводства управления в первую очередь относятся нормы Конституции Российской Федерации (Российская газета. 1993. №237. 25 дек.), определяющие ее правовое положение в отношении иных правовых актов, в том числе и локальных нормативных правовых актов организации. (Трудовой кодекс Российской Федерации устанавливает обязательность применения ряда локальных нормативных правовых актов: коллективного трудового договора, соглашения, правил внутреннего трудового распорядка, положение о защите и использовании персональных данных работников и др.)

Конституцией Российской Федерации устанавливается иерархия нормативных правовых актов. Статья 15 определяет важное для документирования в процессе локального нормотворчества правило: «Конституция Российской Федерации имеет высшую юридическую силу,

прямое действие и применяется на всей территории Российской Федерации. Законы и иные правовые акты, принимаемые в Российской Федерации, не должны противоречить Конституции Российской Федерации».

Для администрации организации важным обстоятельством является то, что Конституция Российской Федерации закрепляет также права и свободы человека и гражданина, которые определяют смысл, содержание и применение законов в сфере управления.

Важными конституционными гарантиями, относящимися к работе с конфиденциальными сведениями о персонале организации, являются неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны, защита чести и доброго имени (п. 1 ст. 23). Статьей 24 Конституции Российской Федерации установлен запрет на сбор, хранение, использование и распространение документированной информации о частной жизни лица без его согласия.

Конституция содержит и другие гарантии прав и свобод граждан, которые относятся к сфере управления. Например, ст. 19 провозглашает равенство человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств; ст. 32 закрепляет права граждан на участие в управлении делами государства; ст. 33 предоставляет гражданам право личного обращения, а также направления личных и коллективных обращений в государственные органы и органы местного самоуправления.

В документировании государственных организаций (органов государственного управления) в целях юридической идентификации документов используется государственная символика, применение которой регламентируется Федеральным конституционным законом от 25.12.2000 № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации. 2000. № 52 (часть 1). Ст. 5021), устанавливающим порядок использования официального государственного символа – Государственного герба Российской Федерации – на бланках, иных документах и печатях государственных органов и учреждений.

Названный Федеральный конституционный закон предписывает размещение Государственного герба Российской Федерации в одноцветном варианте с геральдическим щитом на бланках федеральных органов исполнительной власти, иных документах общегосударственного образца, выдаваемых федеральными органами государственной власти, печатях федеральных органов государственной власти, иных государственных органов, организаций и учреждений, а также органов,

организаций и учреждений, независимо от формы собственности, наделённых отдельными государственно-властными полномочиями.

В соответствии со ст. 10 этого Федерального конституционного закона Правительство Российской Федерации постановлением от 27.12.1995 № 1268 «Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации» (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.06.2001 г. № 450 определило основные условия изготовления печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, которое должно осуществляться только полиграфическими и штемпельно-граверными предприятиями, имеющими выданные в установленном порядке лицензии на соответствующий вид деятельности и сертификаты о наличии технических и технологических возможностей для изготовления указанного вида продукции на должном качественном уровне. Изготовление печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации осуществляется по заказам федеральных органов государственной власти, иных государственных органов, организаций и учреждений, а также органов, организаций и учреждений, независимо от формы собственности наделённых отдельными государственно-властными полномочиями.

Нормативные требования к изготовителям продукции с государственной символикой содержатся также в введенном в действие с 01.01.2004 государственным стандарте ГОСТ Р 51511-2001 «Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования» (М.: Изд-во стандартов, 2001).

С целью создания условий для изготовления печатей и бланков в соответствии с названными нормативными правовыми актами создана Система добровольной сертификации полиграфических и штемпельно-граверных производств, осуществляющих изготовление бланков и печатей с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации Система «Полиграфсерт». (См.: Приказ МПТР России от 12.07.2002 г. «О внедрении в МПТР России «Системы добровольной сертификации полиграфических и штемпельно-граверных производств, осуществляющих изготовление печатей и бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации» // не публиковался). Основной задачей системы является подтверждение соответствующим сертификатом технических и технологических возможностей полиграфических и штемпельно-граверных производств осуществлять изготовление печатей и бланков с изображением Государственного герба Российской Федерации.

Отношения, возникающие при формировании и использовании информационных ресурсов на основе создания и использования документированной информации, информационных технологий, а также при защите информации и субъектов, участвующих в информационных процессах, регулируются Федеральным законом от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации. 1995. № 8. Ст. 609). В законе представлена терминология, имеющая отношение к документированной информации, утвержден правовой режим создания, хранения и использования информации, порядок ее документирования и доступа к ней.

Статьей 5 названного закона устанавливается, что документирование информации является обязательным условием включения ее в информационные ресурсы. Документирование информации осуществляется в порядке, устанавливаемом органами государственной власти, ответственными за организацию делопроизводства, стандартизацию документов и их массивов, безопасность Российской Федерации.

Федеральным законом от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» также введен в практику термин «персональные данные», который определен как «информация о гражданах – сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность». Персональные данные отнесены законом к конфиденциальной информации. Перечни персональных данных, получаемых и собираемых государственными и негосударственными организациями, устанавливаются федеральными законами (Понятие и порядок работы с персональными данными работников определяются в главе 14 Трудового кодекса Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. №1(1). Ст. 3, для государственных гражданских служащих – в главе 7 Федерального закона от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 2004. № 31. Ст. 3215).

Согласно Федеральному закону от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» владелец информационных ресурсов несет юридическую ответственность за нарушение правил работы с информацией в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Здесь же определяется, что юридическая сила хранимого, обрабатываемого и передаваемого с помощью автоматизированных информационных и телекоммуникационных систем документа может подтверждаться электронной цифровой подписью и признается при наличии в автоматизированной информационной системе программно-техноло-

гических средств, обеспечивающих идентификацию подписи, и соблюдении установленного режима их использования.

Право удостоверять идентичность электронной цифровой подписи осуществляется на основании лицензии.

Федеральным законом от 10.01.2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. № 2. Ст. 127) определяются правовые условия использования электронной цифровой подписи в электронных документах, при соблюдении которых электронная цифровая подпись в электронном документе признается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе. Действие закона распространяется на отношения, возникающие при совершении гражданско-правовых сделок, и в других предусмотренных законодательством Российской Федерации случаях.

Функции уполномоченного федерального органа исполнительной власти в области использования электронной цифровой подписи постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 319 (Там же. 2004. № 27. Ст. 2782) возложены на Федеральное агентство по информационным технологиям, в положении о котором (п. 5.3.1.) предусмотрено полномочие по организации подтверждения подлинности электронных цифровых подписей уполномоченных лиц удостоверяющих центров в выданных ими сертификатах ключей подписей.

Большое влияние на содержание операций документооборота оказывают режим доступности документов и акты, регламентирующие порядок работы с документами, относящимися к государственной, служебной, коммерческой, банковской и иной охраняемой законом тайне.

В ФЗ Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485 «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации. 1997. № 41. Ст. 8220–8235) определены полномочия государственных органов и должностных лиц по обеспечению сохранения и защиты государственной тайны, содержится перечень сведений, представляющих государственную тайну, порядок их засекречивания и рассекречивания, контроля за обеспечением государственной тайны.

Порядок исполнения положений закона о государственной тайне определяется указами Президента Российской Федерации от 06.03.1997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (Собрание законодательства Российской Федерации. 1997. № 10. Ст. 1127), от 24.01.1998 г. № 61 «О перечне сведений, отнесенных к государственной тайне» (Там же. 1998. № 5. Ст. 561).

Правила работы с документами, содержащими служебную информацию ограниченного распространения, установлены в Положении о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти, утвержден-

ном постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 г. № 1233 (Там же. 2005. № 30 (ч. II). Ст. 3165).

На документах (в необходимых случаях и на проектах), содержащих служебную информацию ограниченного распространения, помещается гриф «Для служебного пользования».

Согласно названному постановлению к служебной информации ограниченного распространения относится несекретная информация, касающаяся деятельности организаций, ограничения на распространение которой диктуются служебной необходимостью.

Установлено также, что к служебной информации ограниченного распространения не могут быть отнесены акты законодательства, устанавливающие правовой статус государственных органов, организаций, общественных организаций, а также права, свободы и обязанности граждан, порядок их реализации; сведения о чрезвычайных ситуациях, опасных природных явлениях и процессах, экологическая, гидрометеорологическая, гидрогеологическая, демографическая, санитарно-эпидемиологическая и другая информация, необходимая для обеспечения безопасного существования населенных пунктов, граждан и населения в целом, а также производственных объектов; описание структуры органа исполнительной власти, его функций, направлений и форм деятельности, а также его адрес; порядок рассмотрения и разрешения заявлений, а также обращений граждан; решения по заявлениям и обращениям граждан, рассмотренным в установленном порядке; сведения об исполнении бюджета и использовании других государственных ресурсов, о состоянии экономики и потребностей населения; документы, накапливаемые в открытых фондах библиотек и архивов, информационных системах организаций, необходимые для реализации прав, свобод и обязанностей граждан.

При незначительном объеме документов с грифом «Для служебного пользования» указанным постановлением Правительства Российской Федерации разрешается вести их учет совместно с другими несекретными документами. К регистрационному индексу документа добавляется пометка «ДСП». Такие документы передаются работникам подразделений под подпись, пересылаются адресатам фельдъегерской связью, заказными или ценными почтовыми отправлениями, размножаются (тиражируются) только с письменного разрешения соответствующего руководителя. Учет размноженных документов «ДСП» осуществляется поэкземплярно, они хранятся в надежно запираемых и опечатываемых шкафах (ящиках, хранилищах).

В статье 139 Гражданского кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. № 32. Ст. 3301.) определен порядок отнесения информации к служебной и коммерческой тайне, когда информация имеет действительную и потенциальную ком-

мерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности.

Перечень сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну, определен ст. 5 Федерального закона от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (Там же. 2004. № 32. Ст. 3283).

Согласно ст. 14 названного закона и ст. 57 Трудового кодекса Российской Федерации (Там же. 2002. № 1(1). Ст. 3.) в трудовом договоре могут предусматриваться условия о неразглашении служебной и коммерческой тайны. В случае умышленного или неосторожного разглашения служебной и коммерческой тайны, ставшей известной работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей, при отсутствии в его действиях состава преступления разглашения, трудовой договор с работником может быть расторгнут по инициативе работодателя (ст. 81 Трудового кодекса).

Федеральным законом от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» предусмотрена также гражданско-правовая ответственность перед обладателем коммерческой тайны государственных органов, органов местного самоуправления, получивших доступ к коммерческой тайне, за разглашение или незаконное использование этой информации должностными лицами, государственными или муниципальными служащими указанных органов, которым она стала известна в связи с выполнением ими должностных (служебных) обязанностей.

Статья 26 «Банковская тайна» Федерального закона от 03.02.1996 г. № 17-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в закон РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР» (Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 6. Ст. 492.) определяет, что кредитная организация, Банк России гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов, а также обязывает всех служащих кредитной организации хранить тайну об операциях, счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов и иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией.

Большое значение для реализации конституционного права граждан на получение документированной информации имеет постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.2003 г. № 98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти» (Там же. 2003. № 7. Ст. 658).

Этим постановлением утвержден перечень сведений о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, обязательных для размещения в информационных системах общего пользования.

Совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях, сосредоточена в Государственной системе документационного обеспечения управления (далее – ГСДОУ), утвержденной приказом Главархива СССР от 25.05.1988 г. № 33.

Основная цель создания ГСДОУ – унификация документирования и упорядочение документооборота в организациях различной организационно-правовой формы, сокращение количества и повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки и анализа информации, совершенствование работы аппарата управления.

Действующая в части, не противоречащей современному российскому законодательству, ГСДОУ сегодня – это базовый нормативный правовой акт общероссийского уровня в сфере управленческого документирования, в соответствии с которым разрабатываются стандарты, инструкции, правила для организаций различных форм собственности.

Нормативные требования ГСДОУ распространяются на все системы документации, включая документы, создаваемые с помощью средств вычислительной техники. Они выступают в качестве основы для совершенствования официального делопроизводства и повышения его эффективности.

Государственная система документационного обеспечения управления определяет состав документов, оформление их реквизитов, общие требования к текстам документов; устанавливает принципы организации документооборота, а также контроля исполнения документов и подготовки их к передаче на архивное хранение.

Процессы стандартизации в сфере делопроизводства регулируются Федеральным законом от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (Собрание законодательства Российской Федерации (часть 1). 2002. № 52. Ст. 5140), вступившим в силу в июле 2003 г.

Этим законом устанавливается принцип добровольного применения стандартов, которым определяется, что национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства. Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия.

В соответствии с названными положениями Федерального закона «О техническом регулировании» стандарты в сфере делопроизводства носят рекомендательный характер и используются при подготовке индивидуальной инструкции по делопроизводству организации. Положе-

ния стандартов, включенные в указанную инструкцию, обязательны для исполнения работниками конкретной организации.

Государственные стандарты в сфере делопроизводства:

- ГОСТ Р 51141-1998 (М.: Изд-во стандартов, 1998.) «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» устанавливает такие основные категории делопроизводства, как документ, документирование, документооборот и другие;

- ГОСТ Р 6.30-2003 (Там же. 2003) «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» введен в действие с 01.07.2003 г. В указанном стандарте определены состав реквизитов официальных документов и требования к их оформлению, а также требования к бланкам документов, представлены их образцы.

Регламентом Правительства Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2004 г. № 260 «О Регламенте Правительства Российской Федерации и Положении об Аппарате Правительства Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации. 2004. № 23. Ст. 2313), предусмотрен порядок согласования, оформления и сроки исполнения актов, протоколов заседаний Правительства, координационных и совещательных органов под руководством Председателя Правительства, заместителя Председателя Правительства или руководителя Аппарата Правительства, протоколов совещаний у названных должностных лиц, их поручений и других документов.

Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 г. № 30 (Там же. 2005. № 4. Ст. 305), определяет порядок документооборота при осуществлении отношений координации между федеральными органами исполнительной власти и субординации – между федеральными органами исполнительной власти, Президентом и Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 г. № 452 (Там же. 2004. № 31. Ст. 3233) утвержден Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, в котором регламентируются основные процедуры документооборота федеральных органов исполнительной власти.

Комплектование, организация хранения, учет, использование документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства регулируются Федеральным законом от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации. 2004.

№ 43. Ст. 4169), а также соответствующими законами, иными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

В названном Федеральном законе определяются ключевые понятия в сфере архивного дела: «архивное дело» (деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и граждан в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов), «архивный документ» (материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанного носителя и информации для граждан, общества и государства), «архивный фонд» (совокупность архивных документов, исторически и логически связанных между собой), «архив» (учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющее хранение, комплектование, учет и использование архивных документов), «государственный архив» (федеральное государственное учреждение, создаваемое Правительством Российской Федерации – федеральный государственный архив, – или государственное учреждение субъекта Российской Федерации, создаваемое органом государственной власти субъекта Российской Федерации – государственный архив субъекта Российской Федерации, – которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также других архивных документов) и др.

Согласно Федеральному закону от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ Архивный фонд Российской Федерации состоит из находящихся на территории Российской Федерации архивных документов независимо от источника их происхождения, времени и способа создания, вида носителя, форм собственности и места хранения, в том числе юридических актов, управленческой документации, документов, содержащих результаты научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ, градостроительной документации, кино-, фото-, видео- и фонодокументов, электронных и телеметрических документов, рукописей, рисунков, чертежей, дневников, переписки, мемуаров, копий архивных документов на правах подлинников, а также архивных документов государственных организаций, находящихся в иностранных государствах.

Отнесение документов к составу Архивного фонда Российской Федерации производится на основании специальной процедуры – экспертизы ценности документов, которая осуществляется в порядке, установленном Федеральным архивным агентством (Росархив).

Очень важным для решения вопроса о хранении и использовании архивных документов в процессе реорганизации государственных органов, приватизации предприятий или банкротства юридических лиц яв-

ляется установленное названным законом распределение архивных документов по формам собственности.

Негосударственную часть Архивного фонда составляют архивные документы, находящиеся в муниципальной и частной собственности.

Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ определяет: систему управления архивным делом в Российской Федерации; порядок создания и комплектования архивов, хранения, государственного учета документов Архивного фонда Российской Федерации и доступа к ним; финансовое и материально-техническое обеспечение архивного дела; обязанности государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, по обеспечению сохранности архивных документов.

Названный Федеральный закон придает правовой статус системе хранения документов Архивного фонда Российской Федерации, которая предполагает их постоянное хранение в государственных архивах, музеях, библиотеках и организациях Российской академии наук и временное (депозитарное) (согласно закону депозитарное хранение документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся в федеральной собственности, осуществляют федеральные органы исполнительной власти и организации, имеющие государственный статус, их перечень устанавливается правительством Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации. 2004. № 31. Ст. 3233) хранение в государственных организациях, создаваемых ими архивах в течение установленных сроков.

Сроки и условия депозитарного хранения определяются в договорах, заключаемых федеральными органами исполнительной власти и организациями с Федеральным архивным агентством (Статьей 22 Федерального закона от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» установлен срок временного хранения: для документов федеральных органов исполнительной власти – 15 лет; для документов органов власти субъектов Российской Федерации – 10 лет; записей актов гражданского состояния – 100 лет, документов по личному составу, записей нотариальных действий, похозяйственных книг и касающихся приватизации жилищного фонда документов – 75 лет; проектной документации по капитальному строительству и патентов – 20 лет; научной документации – 15 лет // Собрание законодательства Российской Федерации. 2004. № 31. Ст. 3233.)

При составлении сводной номенклатуры дел и архивных описей организации часто используют основной нормативный правовой акт для определения сроков хранения документов, которым является утвержденный руководителем Росархива 06.10.2000 г. Перечень типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организа-

ций, с указанием сроков хранения. Этот перечень заменил первую часть, озаглавленную «Документы, образующиеся в управленческой деятельности», Перечня типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий, с указанием сроков хранения, утвержденного начальником Главного архивного управления при Совете Министров СССР 15.08.1988 г. Действие второй части Перечня – «Документы, образующиеся в научно-технической и производственной деятельности» – сохранено.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 г. № 30 (Там же. 2005. № 4. Ст. 305.) приказом Минкультуры России от 08.11.2005 г. № 563 утверждена «Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти». Инструкции по делопроизводству конкретных федеральных органов исполнительной власти (индивидуальные инструкции) утверждаются их распорядительными актами после согласования с Федеральным архивным агентством.

В рассматриваемой Типовой инструкции сформулированы основные положения процедур документирования и документооборота, в том числе оформления реквизитов документов, организация обработки и передачи отправляемых документов, работа исполнителей с документами, составление номенклатуры дел, формирование и оформление дел, организация оперативного хранения документов, экспертиза ценности документов, подготовка и передача документов в архив и др.

Структура и положения Типовой инструкции используются также негосударственными организациями при подготовке своих индивидуальных инструкций по делопроизводству.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 21.03.1994 г. № 358-р (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации. 1994. № 13. Ст. 1048) установлены правила сохранности документов, касающихся работников, высвобождаемых в результате образования, реорганизации и ликвидации юридического лица. В соответствии с этими правилами учредители вновь созданных юридических лиц должны включать в учредительные документы положения, касающиеся обеспечения учета и сохранности документов по личному составу. Предусмотрена обязанность своевременной передачи документов по личному составу на государственное хранение при реорганизации или ликвидации юридического лица.

При обмене информацией между автоматизированными системами и при использовании электронных форм документов могут применяться общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (ОК ТЭСИ).

Классификатор – это нормативный документ, по своему статусу соответствующий государственному стандарту, в котором содержится систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации (Санкина Л.В. Справочник по кадровому делопроизводству. М.: МЦФЭР, 2003. С. 22). Например, Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК ПДТР) (Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94. М.: Минтруд России, 1995).

Классификатор используется для оценки численности работников, учета состава и распределения персонала по категориям, уровню классификации, степени механизации и условиям труда, вопросам обеспечения занятости, организации заработной платы рабочих и служащих, начисления пенсий, определения дополнительной потребности в кадрах и др.

Общероссийский классификатор специальностей по образованию (ОКСО) – ОК 009-93 используется в целях кодирования информации о специальностях, специализациях, в областях знаний (наук), направлениях подготовки специалистов.

Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД) – ОК 011-93 состоит из девяти унифицированных систем документации (в том числе организационно-распорядительная, первично-учетная документация и документация по труду, а также формы документов по оформлению приема, перевода, увольнения, отпусков, поощрений и взысканий работников) и применяется для кодирования документов в информационных поисковых системах, регистрации унифицированных форм документов, их учета, сокращения применяемых форм документов, а также для контроля за составом документов и исключения дублирования унифицированных форм.

Общероссийский классификатор информации о населении (ОКИН) предназначен для использования организациями всех форм собственности при обработке информации о населении в процедурах учета, анализа, подготовки кадров. В классификаторе имеются наименования и коды информации, содержащейся в кадровых документах. Поэтому формулировки учетных форм (карточек Т-2 и Т-2ГС) должны соответствовать указанным в классификаторе.

Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО) содержит наименования и коды предприятий и организаций, обладающих правами и обязанностями юридического лица.

В специальном делопроизводстве документирование осуществляется на основе общих принципов с учетом особенностей, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими конкретную сферу деятельности.

Например, статья 52 Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает виды учредительных документов юридического лица, требования к их содержанию и состав необходимых реквизитов; ст. 122 определяет виды учредительных документов ассоциаций и союзов; в ст. 142–144 содержатся требования к оформлению ценной бумаги, в ст. 160 – письменной формы сделки. Статья 370 устанавливает виды договоров, фиксирующих обязательства одной стороны в пользу другой стороны; в ст. 420 и последующих содержатся общие положения о договоре – соглашении двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, определены формы и особенности заключения, изменения и расторжения договора.

Правила кадрового делопроизводства во многом определяются нормами Трудового кодекса Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации. 2002. № 1(1). Ст. 3).

В Трудовом кодексе определен перечень документов (приказ, заявление, трудовая книжка, трудовой договор, уведомление и др.), которыми оформляются правовые процедуры, связанные с приемом, переводом, увольнением, командированием, отпусками, поощрением и юридической ответственностью работников.

К унифицированным учетным формам Госкомстатом (Росстатом) бесспорно отнесены приказы (распоряжения): о приеме работника (работников) на работу – форма Т-1 (Т-1а), о переводе на другую работу – Т-5 (Т-5а), о предоставлении отпуска – Т-6 (Т-6а), о направлении работников в командировку – Т-9 (Т-9а), о поощрении работника – Т-11 (Т-11а), о прекращении действия трудового договора с работником – Т-8 (Т-8а). (Приказы относятся к организационно-распорядительным актам, а не к формам статистической отчетности, поэтому они должны оформляться в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р 6.30-2003. См.: Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. М.: Изд-во стандартов, 2003)

Кроме того, данным постановлением Госкомстата России утверждены формы личных карточек Т-2 и Т-2ГС (для государственных служащих), графика отпусков – форма Т-7, командировочного удостоверения – Т-10; служебного задания для направления в командировку и отчета о его выполнении – Т-10а и других документов.

1.3. Международные стандарты на документацию. Переписка с зарубежными партнерами

Международное сотрудничество по вопросам стандартизации в области документации, классификации и кодирования информации, уни-

фикации документов осуществляется национальными службами стандартизации в рамках ИСО – Международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO). ИСО образована в 1947 г. Первый стандарт ИСО был опубликован в 1951 г. В настоящее время в этой организации представлены национальные органы по стандартизации 130 государств.

ИСО трактует понятие «стандарт» как технические условия или другой документ, рассчитанный на специалистов соответствующего профиля, совместно разработанный, согласованный или одобренный всеми заинтересованными сторонами, основанный на совокупности научных, технологических и практических результатов, способствующий получению всеобщих оптимальных преимуществ, утвержденный компетентным национальным, региональным или международным органом (ИСО 5127-2:1983).

Терминологию в области документации на международном уровне регламентируют стандарты ИСО серии «Документация и информация». (ИСО 5127-1:1983, ИСО5127-2:1983, ИСО5127-3:1988 и др.). Стандартами ИСО определены общие правила подготовки и оформления документов.

В том числе установлены:

- форматы бумаги для документов (ИСО 216:1975);
- межстрочные интервалы и шаг письма (ИСО 4882:1979);
- формуляр-образец и конструкционная сетка для создания бланков и форм документов (ИСО 3535:1977);
- основные требования к бланкам документов (ИСО 8439:1990);
- принципы компоновки торговых документов (ИСО 6422:1985).

Представление дат и времени в документах осуществляется в соответствии с ИСО 8601:1988. Конверты для корреспонденции установлены ИСО 269:1985. Адрес на конвертах и письмах пишется с соблюдением положений ИСО 11180:1993.

Различия в правилах оформления документов, установленных стандартами ИСО и российскими стандартами, касаются: требований к проектированию бланков; состава реквизитов; написания реквизитов (лексика, оформление, пунктуация); расположения реквизитов на бланке. Так, в российском стандарте (ГОСТ Р 6.30-97) приводятся требования к размещению и оформлению 29 реквизитов, в стандартах ИСО определены правила размещения на документе лишь трех полей (зон): для сведений об отправителе документа (Issuer field); ссылок (Reference field); адреса (Address field).

Стандарты ИСО предусматривают, что дополнительные сведения об отправителе документа (почтовый адрес, телефон, телекс, телеграфный адрес и т.д.), которые нельзя поместить в соответствующем поле в верхней части бланка, указывают в дополнительной зоне исходящих

сведений в нижней части бланка. По ГОСТ Р 6.30-97 эти сведения указываются только в верхней части бланка. Поле адреса стандартами ИСО предназначено для указания одного или двух адресатов. В российском стандарте предусмотрено указание на документе от одного до четырех адресатов.

В международных и отечественных стандартах нет единого подхода и к установлению полей документа. В приложении А ИСО 3535:1977 установлены следующие размеры полей и текстовой области (в мм): левое поле – 20; верхнее – 10; текстовая область для формата А4 – 183×280; для формата А5 – 183×131.

Представление дат и времени дня, содержащее полный аутентичный текст ИСО 3166-88 и дополнительные требования, отражающие потребности народного хозяйства, принято как межгосударственный стандарт странами СНГ (ГОСТ), а также введено Госстандартом в действие в качестве государственного стандарта Российской Федерации (ГОСТ Р).

Расположение реквизитов письма, принятое в зарубежной практике, приведено на рис. 1.4.

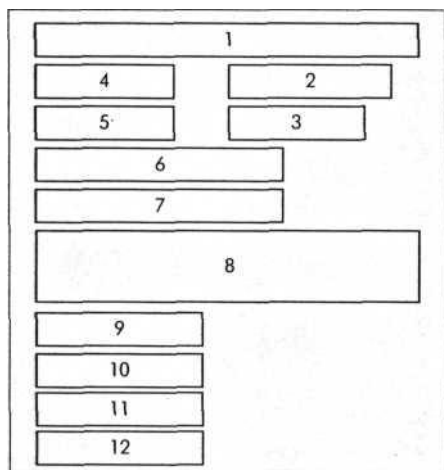


Рис. 1.4. Расположение реквизитов письма, принятое в зарубежной практике

Письма, используемые в практике общения зарубежных организаций, могут включать следующие реквизиты:

1. Сведения об отправителе (Issuer Field): наименование организации, почтовый и телеграфный адреса, номера телефона, телекса, телефакса и др.

2. Ссылки на индексы отправителя/получателя (Reference Line).

3. Дата (Date).
 4. «Внутренний адрес» (The Inside Address), включающий наименование получателя письма (лица, организации) и его почтовый адрес.
 5. Указание на конкретное лицо, «К сведению» (Attention Line).
 6. Вступительное обращение (Salution).
 7. Заголовок (Subject Line).
 8. Основной текст письма (Body of the Letter).
 9. Заключительная формула вежливости (Complimentary Close).
 10. Подпись (Signature).
 11. Указание на приложение (Enclosure).
 12. Указание на рассылку копий данного письма (CCNotation).
- Примеры оформления письма по правилам, принятым в зарубежной практике, приведены на рис. 1.5 и 1.6.

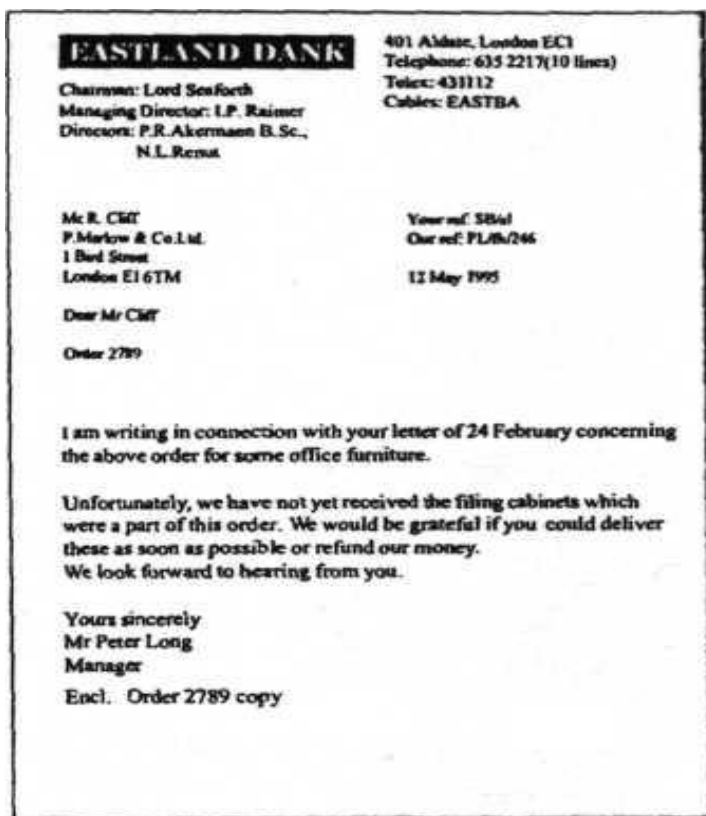


Рис. 1.5. Пример оформления письма по правилам, принятым в зарубежной практике (на английском языке)

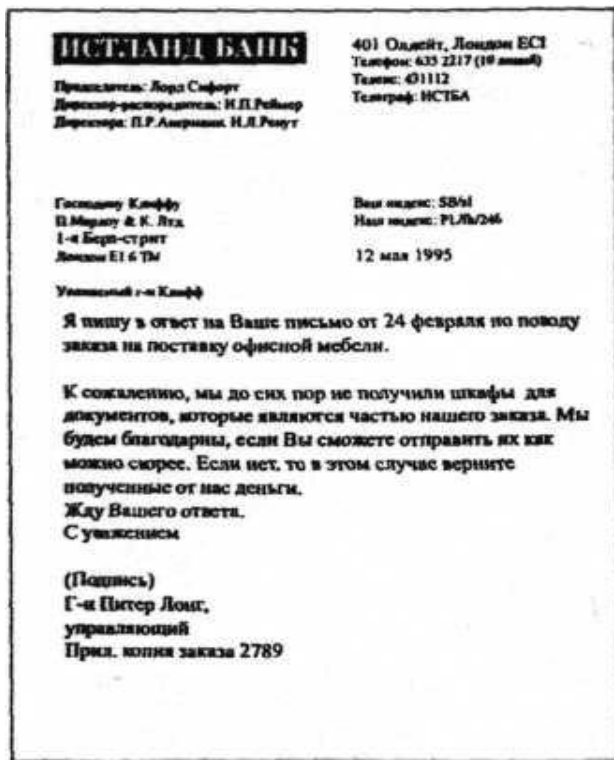


Рис.1.6. Пример оформления письма по правилам, принятым в зарубежной практике (перевод)

Основной текст письма. Текст большинства писем состоит из 3 частей. После приветствия или обращения («Уважаемый г-н...») следует начало основного текста, в которой говорится о причинах обращения. В главной части текста сообщается о деталях (подробностях). В завершающей части делаются выводы, сообщается о планах на будущее и т.д. В первой части могут использоваться следующие фразы:

Мы пишем (хотели бы узнать (навести справки)) о (We are writing to inquire about).

Мы пишем в связи с (We are writing in connection with).

Мы интересуемся (заинтересованы) и хотели бы (We are interested in... and we would like to know).

Предложение, содержащее основное сообщение, может начинаться следующими словами:

Мы хотим сообщить (We would advise):

С удовольствием сообщаю, что (It is my pleasure);

Имеем честь сообщить Вам, что (We beg to inform you that).

Просьба сообщить необходимую информацию начинается словами:

Сообщите, пожалуйста (Could you please tell me);

Пожалуйста, сообщите (Please let me know if);

Я был бы рад узнать (I should be glad to know if).

Письмо-ответ может начинаться с такой фразы:

Благодарю Вас за письмо от (дата) (Thank you for your letter of – date)

или

Мы получили Ваше письмо от (дата) (We have received your letter of – date).

В деловой переписке используется следующее выражение благодарности и внимания:

Очень любезно с Вашей стороны (It is very kind of you to).

1.4. Социальная сущность и функции документа. Классификация документов

Документы содержат самую разнообразную информацию о протекающих в обществе процессах, поэтому социальная информация изначально определяет социальную природу, сущность любого документа.

Социальная природа документа самым тесным образом связана с функциями документа. Под функцией (от лат. «functio» – исполнение) документа понимается внутренне присущее ему целевое назначение, социально выработанный способ его употребления. Иначе говоря, функции документа предопределены его общественно-практическими целями и задачами, являются производными от них.

Функции документа непосредственно связаны с функциями информации, которые документ принимает на себя после фиксации этой информации на материальном носителе. Поскольку социальная информация ориентирована на удовлетворение различных человеческих потребностей, т.е. многофункциональна, постольку и документ также полифункционален.

Совокупность функций является средством достижения цели и реализации задач, для решения которых документ предназначен. Функции оказывают непосредственное влияние на виды, разновидности, структуру документов. Знание функций является необходимой предпосылкой для классификации документов.

Основные функции документов представлены в табл. 1.1.

Функции документа можно разделить на общие и специальные или сущностные и прикладные, функции первичного и вторичного порядка, на явные и скрытые (латентные). При этом удовлетворяется определённая потребность.

Основные функции документа

| Функции документа | Характеристика |
|----------------------------------|---|
| Социальная | Реализация важнейших социальных потребностей трудового коллектива и работников |
| Управленческая | Закрепление властных предписаний, обязываний и запретов, посредством которых осуществляется организованное целенаправленное воздействие на регулируемые объекты |
| Правовая | Установление правового статуса организации, ее структурных подразделений и работников (государственных служащих) |
| Информационная и коммуникативная | Сохранение информации во времени и пространстве и связь между элементами системы управления, средство личного общения |
| Культурная | Передача культурных обычаев и традиций |
| Научно-историческая | Формирование архивного фонда |

Важнейшие функции документа: закрепление, сохранение и передача информации. Они тесно связаны с особенностями и способами документирования, хранения, передачи, использования информации, с её доступностью, с характером материального носителя информации и т.д.

Функция закрепления информации предопределяет создание документа. В процессе реализации этой функции происходит материализация информации.

Коммуникативная функция предназначена для решения задачи трансляции информации в социальном пространстве и организации, упорядочения и поддержания информационных связей в обществе. Она играет и передающую, и социальную роль.

Передача информации может быть интерактивной, т. е. вестись в диалоговом режиме; может осуществляться в каком-либо одном направлении: сверху – вниз или снизу – вверх. Соответственно возникают и различные категории документов:

- двустороннего действия (деловая и личная переписка, договорные документы и т.д.);
- многостороннего действия, рассчитанные на информирование всего человеческого сообщества (например, Всеобщая декларация прав человека) или адресованные неопределённому множеству получателей

(произведения художественной литературы, изобразительного искусства и т.п.);

- документы, ориентированные сверху вниз, т.е. от управляющей системы к управляемой, от органа власти, руководителя к исполнителю (законы, постановления, распоряжения, приказы, инструкции и т.д.);

- документы, ориентированные снизу вверх – от исполнителя и подчинённого к руководителю (жалобы, донесения, докладные записки, рапорты и т.д.).

Зафиксированная на материальном носителе информация может быть многократно востребована, поэтому сохранение информации является одной из важнейших функций документа. Реализацией этой функции (наряду с другими) занимаются архивы, библиотеки, информационные центры, музеи и др.

Необходимым условием существования человеческого общества является знание своего прошлого, накопление информации о жизни предшествующих поколений с последующей её передачей во времени. Сохранённая документированная информация, оказавшись в ретроспективной среде, в дальнейшем активизируется и актуализируется прежде всего усилиями исторической науки. В результате происходит реализация функции исторического источника, которая, будучи разновидностью функции хранения информации, до поры до времени существует в латентном состоянии, но которой документы потенциально обладают с момента своего появления.

Одной из важнейших является культурная функция документа. Любой документ может рассматриваться как своеобразный культурный феномен, в той или иной степени отражающий уровень материальной, научной, технической, языковой культуры, уровень образования, морально-нравственного состояния общества. С помощью документа осуществляются закрепление и передача от поколения к поколению культурных традиций, системы ценностей, нравственных норм, развитие и преумножение этих традиций, накопление интеллектуальных ресурсов, культурного потенциала в обществе.

Помимо рассмотренных общих функций существует ряд функций, которыми документы наделяются в рамках конкретной сферы человеческой деятельности. Их иногда называют прикладными. К числу таких функций прежде всего следует отнести управленческую. Этой функцией обладают документы, специально создающиеся для целей управления и выступающие в качестве инструмента управленческого труда. Они функционируют преимущественно в оперативной среде.

Процесс управления выступает в разных формах, имеет различные уровни, стадии, циклы. Поэтому и документы, выполняющие управленческую функцию, разнообразны: организационно-распорядительные, плановые, отчётные и т.д.

С управленческой тесно связана правовая функция документа. Она заключается в закреплении правовых норм и правоотношений в обществе. Этой функцией обладают прежде всего документы, которые устанавливают, закрепляют либо изменяют правовые нормы и правоотношения или прекращают их действие, а также иные документы, которые могут повлечь за собой определённые юридические последствия (правовые акты органов государственной власти; судебные, прокурорские, нотариальные акты; документы, фиксирующие договорные отношения; удостоверяющие документы – паспорта, дипломы об образовании, командировочные удостоверения и т.п.). Кроме того, правовую функцию на время могут приобрести и другие документы, например, для использования в качестве судебного доказательства.

Исторически одной из первых была востребована функция учета (статистическая). Усложнение социальных связей, развитие экономических отношений вызвали к жизни уже на стадии аграрного общества потребность в документировании информации, т.е. регистрации, учёте населения, земли, урожая, скота, долгов и т.п. Такие документы необходимы для решения многообразных хозяйственно-экономических задач, для управления в целом социально-политическими, демографическими и другими процессами в обществе. Эта функция находит отражение в бухгалтерской, статистической, плановой, отчетной документации.

Познавательная функция документов отражает связь документированной информации с социальным познанием. Фактически каждый документ может выступать в качестве источника знаний. Однако в первую очередь эта функция присуща научной документации, поскольку целью научного познания является получение новой информации. При этом фиксация знаний на материальном носителе производится не ради самого знания, а прежде всего в практических целях, в частности для понимания и успешного решения многообразных проблем развития общества.

С познавательной тесно связана образовательная (учебно-воспитательная, обучающая) функция, сопряжённая с распространением знаний, морально-нравственных норм, убеждений и т.п.

Ряд документов обладает политической функцией, во многом связанной с функцией управления, поскольку к сфере политики относится в первую очередь деятельность органов государственной власти и государственного управления. Политическая функция находит своё выражение прежде всего в документах, предназначенных для информационного обеспечения внутренней и внешней политики государства. Политическую функцию выполняют документы политических партий, различных общественно-политических структур, партийно-политических объединений, блоков, отдельных политических деятелей и т.д. (разного рода программные материалы, манифесты, политические заявления, обращения и т.п.).

К политической примыкает идеологическая функция документа. Уже в древности у человека возникла потребность в фиксации на материальных носителях религиозных, философских и иных идей, взглядов, в которых проявлялось его отношение к окружающей действительности, находили отражение интересы различных социальных слоёв и групп населения. Благодаря этому до наших дней дошли многие замечательные памятники человеческой мысли, духовных исканий наших далёких предков (Библия, Коран, «Беседы и суждения» Конфуция и т.п.).

Вместе с тем хорошо известно, что документы, выполняющие идеологическую функцию, могут оказывать весьма существенное влияние на умонастроения и социальное поведение значительных масс людей. Достаточно вспомнить о роли документов религиозного содержания в период Реформации в Западной и Центральной Европе (XVI век) или во время раскола Русской православной церкви в России (XVII век). Порой документы выполняли роль своеобразного идеологического оружия, в частности, в период так называемой «холодной войны» во второй половине XX столетия.

Художественно-эстетическую функцию выполняют главным образом произведения художественной литературы, изобразительного искусства, фото-, кино-, видеодокументы.

Досуговая (релаксационная) функция примыкает к художественно-эстетической, поскольку её могут выполнять те же самые документы. Для проведения досуга может использоваться документированная информация, деформирующая художественно-эстетические вкусы, пробуждающая низменные инстинкты и т.п. Формой проведения свободного времени может служить также коллекционирование различных документов (открытки, этикетки, афиши, календари и т.п.). Более того, экспериментальным путём учёные доказали, что, к примеру, увлечение детей коллекционированием почтовых марок ускоряет процесс их выздоровления.

Ещё на заре документирования достаточно отчётливо проявилась функция защиты информации. В частности, иероглифическое письмо в Древнем Египте, доступное немногим (главным образом жрецам), ограничивало доступ к информации, позволяя тем самым использовать её как мощное средство в деле сохранения и укрепления власти. Функция защиты информации с эпохи древности и Средневековья находит своё проявление также в использовании различных приёмов и систем тайнописи, криптографии.

Товарная функция. Будучи продуктом труда, документы имеют реальную стоимость и могут выступать объектом рыночных отношений. С переходом к информационному обществу и превращением информации в важнейший ресурс товарная функция документа становится на одно из первых мест в ряду прикладных функций. Целый ряд документов (ста-

ринные рукописи, книги, произведения живописи, графики и т.п.) являются объектом выгодного вложения капитала. К примеру, в 2001 году Библиотека Конгресса США за 10 млн долларов приобрела изданную в 1507 г. карту работы немецкого картографа Мартина Вальдземюллера. Однако рекорд принадлежит пока картине Пабло Пикассо «Мальчик с трубкой», ушедшей с аукциона Sotheby's весной 2004 г. за 104 млн 168 тыс. долларов.

Знание функциональных особенностей позволяет глубже проникнуть в социальную природу документа, понять его как социокультурный феномен, способствует более эффективной организации практической работы с самой различной документированной информацией.

Классификация документов – распределение документов по группам (видам) на основе признаков содержания, формы составления и др. с целью организации и повышения эффективности работы с ними.

Классификация позволяет выработать определенные методы работы с каждой группой документов, закрепить их в инструкциях, организовать документы в делопроизводстве.

Условно документы можно разделить на следующие группы:

- по способу документирования
 - рукописные;
 - электронные;
 - графические;
 - кино-, фото-, фотодокументы;
- по сфере использования:
 - организационно-распорядительные;
 - финансово-бухгалтерские;
 - научно-технические;
 - по труду;
 - отчетно-статистические;
- по месту составления:
 - входящие (поступившие в организацию);
 - исходящие (отправляемые из организации);
 - внутренние (составленные и используемые в самой организации);
- по грифу ограничения доступа:
 - открытые (несекретные);
 - с грифом ограничения доступа.

Документы могут иметь следующие грифы:

«Для служебного пользования» (служебная информация, предназначенная только для работников конкретной организации или отрасли);

«Секретно», «Совершенно секретно», «Особой важности» (информация, содержащая государственную тайну);

«Конфиденциально» (информация, доступ к которой ограничен законодательством РФ);

«Коммерческая тайна» (информация, используемая для достижения коммерческих целей, разглашение которой может нанести ущерб обладателю информации);

- по происхождению:
 - официальные (служебные) (затрагивающие интересы организации, составленные юридическим или физическим лицом, оформленные в установленном порядке);
 - личные (касающиеся интересов конкретного лица и являющиеся именными);
- по юридической значимости:
 - подлинники (оригиналы) (первые или единичные экземпляры официальных документов, собственноручно подписанные автором);
 - копии (документы, полностью воспроизводящие информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющие юридической силы);
 - заверенные копии (копии документов, на которых в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие им юридическую силу);
 - дубликаты (повторные экземпляры подлинника документа, имеющие юридическую силу);
- по форме изложения:
 - индивидуальные (содержание которых излагается в свободной форме);
 - трафаретные (когда структура, часть документа, стандартные фразы заранее подготовлены, а другая часть заполняется при составлении, например справка с места работы);
 - типовые (созданные для документирования стандартных ситуаций, например командирования, и используемые во всех организациях);
- по срокам хранения:
 - постоянного хранения;
 - долговременного хранения (свыше 10 лет);
 - временного хранения (до 10 лет).

Большое практическое значение имеет классификация документов по различным основаниям, которые учитывают специфику работы деятельности и технические возможности государственного органа, предприятия, а также функции документов. От вида документа во многом зависят его оформление и прохождение.

В регламентных актах организаций применяются различные способы классификации, в соответствии с которыми выделяются одностип-

ные характеристики документов, позволяющие провести унификацию их текстов и реквизитов.

На видовые особенности конкретных документов влияют особенности их классификации (табл. 1.2).

Таблица 1.2

Классификация документов

| Признак классификации | Виды документов |
|----------------------------------|---|
| Способ создания | рукописные письменные машинописные (текстовые) фотодокументы электронные документы |
| Адресат (адресант) | входящие исходящие внутренние |
| Режим доступности: | несекретные секретные конфиденциальные для служебного пользования. |
| Сроки хранения | постоянного долговременного (свыше 10 лет) временного (менее 10 лет) |
| Правовой статус | официальные межотраслевые отраслевые личного происхождения. |
| Способ юридической идентификации | подлинники копии дубликаты |

Документы на предприятиях классифицируются по следующим основаниям:

1. По способу фиксации информации (письменные, графические, фото-, видео-, аудио-, кинодокументы, документы на разнообразных машинных носителях).

2. По содержанию или роду деятельности (организационно-распорядительные, плановые, бухгалтерские и т.п.).

3. По назначению (приказы, положения, протоколы, уставы, акты, отчеты, письма, заявления и т.п.).

4. По видам (типовые, т.е. обязательные к применению в определенной области; примерные; трафаретные; индивидуальные).

5. По степени сложности (простые, т.е. посвященные одному вопросу, решаемые, как правило, в одном подразделении, и сложные, содержащие ряд проблем, ставящие ряд вопросов. Документооборот по простым документам минимален по времени и трудозатратам, но по сложным документам обычно велик и требует больших материальных, временных и трудовых затрат, связанных с его осуществлением и проведением контроля над исполнением. С точки зрения адресата, быстрее и эффективнее решаются вопросы, направленные в простом документе).

6. По месту составления (внешние по отношению к организации — входящие и исходящие, т.е. или направляемые за пределы организации, или поступающие извне в организацию, и внутренние).

7. По срокам исполнения (срочные и несрочные).

8. По сфере действия (служебные, или деловые официально-личные, т.е. именные, поступающие с указанием конкретного лица).

9. По степени гласности (обычные или без ограничения доступа, и с ограничением доступа разного уровня — секретные; для служебного пользования; содержащие коммерческую тайну, или конфиденциальные).

10. По юридической силе (подлинники, т.е. оригиналы; копии; отпуски; дубликаты; подложные).

11. Оригинал обладает полной легитимностью, если подписан собственноручно должностным лицом, подпись которого заверена оттиском печати.

1.5. Системы организационно-правовой и распорядительной документации

Организационно-правовая документация. Одна из основных управленческих функций, реализуемых в деятельности учреждений, организаций, предприятий, фирм, — организация системы и процессов управления, т.е.:

- создание организации, включая выбор ее организационно-правовой формы;
- регистрация организации;
- установление ее структуры;
- определение штатной численности, номенклатуры должностей: руководителей, специалистов, технических исполнителей — и присвоение им разрядов по Единой тарифной сетке (ЕТС);
- регламентация деятельности структурных подразделений и работников;

- формирование коллегиальных и совещательных органов управления;
- регламентация деятельности аппарата управления;
- лицензирование деятельности в необходимых случаях;
- установление режима работы и системы охраны;
- организация труда работников и оценка труда работников;
- реорганизация организации;
- ликвидация организации и некоторые другие виды работ.

Организационная деятельность учреждения фиксируется в организационно-правовых документах, содержащих правила, нормы, положения, определяющие статус организации, ее компетенцию, структуру, штатную численность и должностной состав, функциональное содержание деятельности организации в целом, ее подразделений и работников, их права, обязанности, ответственность и другие аспекты.

К организационно-правовым документам относятся устав организации, положение об организации, положения о структурных подразделениях, положения о коллегиальных и совещательных органах учреждения, регламенты работы коллегиальных и совещательных органов, аппарата управления (руководства), штатное расписание, инструкции по отдельным видам деятельности (например, инструкция по документационному обеспечению), должностные инструкции работникам, правила, памятки и др.

Организационно-правовые документы содержат положения, основанные на нормах административного права и обязательные для исполнения. Эти документы являются правовой основой деятельности организации.

Организационно-правовые документы в обязательном порядке проходят процедуру утверждения уполномоченным на это органом – вышестоящей организацией, руководителем данной организации, коллегиальным органом (например, общим собранием акционеров, советом директоров и др.) или руководителем структурного подразделения – в зависимости от вида и разновидности документа. Утверждаться организационные документы могут непосредственно руководителем, распорядительным документом руководителя (приказом или распоряжением) или коллегиальным органом.

С точки зрения срока действия организационно-правовые документы относятся к бессрочным: они действуют впредь до их отмены или до утверждения новых (исключение составляет штатное расписание, которое разрабатывается и утверждается ежегодно).

По мере изменения характера деятельности учреждения и организации труда в организационно-правовые документы могут вноситься изменения, для чего руководитель издает распорядительный документ (приказ или распоряжение). В случае реорганизации деятельности разрабатываются и утверждаются новые организационно-правовые документы.

Порядок внесения изменений или их пересмотра зависит от вида организационно-правовых документов.

Например, изменения и дополнения в устав организации вносятся в соответствии с установленной законом процедурой – по решению высшего органа управления организацией (общего собрания акционеров, участников и др.) с обязательной регистрацией изменений в органе государственной регистрации организаций; изменения в штатное расписание вносятся по мере необходимости приказами или распоряжениями руководителя; изменения в положения о структурных подразделениях – распорядительными документами руководителя.

Разрабатывает организационно-правовые документы руководство учреждения или подразделения с привлечением юридической службы и квалифицированных специалистов, хорошо знающих работу учреждения.

Организационно-правовые документы оформляются на стандартном листе бумаги с обязательным нанесением всех необходимых (в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003) реквизитов: название учреждения и подразделения (если документ утверждается руководителем подразделения), наименование вида документа, дата, номер документа, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения. Датой организационно-правового документа является дата его утверждения.

Учредительные документы – это документы, на основании которых действуют юридические лица (учреждения, организации, предприятия). К учредительным документам относятся учредительный договор и устав.

Учредительный договор – это договор, в котором стороны (учредители) обязуются создать юридическое лицо и определяют порядок совместной деятельности по его созданию, условия передачи ему своего имущества и участия в его деятельности. В договоре определены также условия и порядок распределения между участниками прибыли и убытков, управления деятельностью юридического лица, выхода учредителей (участников) из его состава.

Устав – правовой акт, определяющий статус, организационную структуру, цели, характер и порядок деятельности созданного юридического лица. Общие положения об уставе содержатся в первой части Гражданского кодекса Российской Федерации.

Учредительные документы юридического лица должны содержать наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида (например, предмет и цели деятельности юридического лица).

Юридическое лицо действует на основании устава, либо учредительного договора и устава, либо только учредительного договора. Юридическое лицо, не являющееся коммерческой организацией, в случаях, преду-

смотренных законом, может действовать на основании положения об организациях данного вида.

Учредительный договор юридического лица заключается, а устав утверждается его учредителями (участниками).

Юридическое лицо, созданное одним учредителем, действует на основании устава, утвержденного этим учредителем.

Учредительный договор по способу совершения является консенсуальным, поскольку вступает в силу после достижения соглашения между сторонами, а по своему назначению в управленческой деятельности – организационным документом.

Порядок заключения, составления и оформления, вступления в силу, прекращения действия и другие юридические аспекты учредительного договора регламентируются законодательством Российской Федерации.

При необходимости учредительный договор утверждает устав, который дополняет договор и закрепляет организационно-правовой статус организации.

Учредительный договор вступает в силу с момента его подписания, если в самом договоре не оговорен другой срок.

Если в качестве учредителя выступает юридическое лицо, то договор от его имени подписывают руководитель учреждения или лицо, наделенное полномочиями, подтвержденными доверенностью.

Организация считается учрежденной и приобретает права юридического лица со дня государственной регистрации. В соответствующие государственные органы представляют учредительный договор и устав или только учредительный договор.

Порядок составления и оформления уставов для учреждений конкретных организационно-правовых форм регулируется законодательством.

Устав оформляется на стандартном листе бумаги с нанесением всех необходимых реквизитов общего бланка: наименование организации, наименование вида документа, место составления документа, подпись, гриф утверждения, отметка о регистрации устава, печати организации и регистрирующего органа.

Устав утверждается общим собранием учредителей или участников.

Положение об учреждении – правовой акт, определяющий статус организации, ее задачи и функции, права, ответственность, порядок деятельности. На основании положения действуют государственные и муниципальные бюджетные некоммерческие организации. В первую очередь, это органы власти и управления.

Положение об организации оформляется на общем бланке. Обязательными реквизитами Положения об организации являются наименование вышестоящего органа, наименование организации, название вида доку-

мента, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения, печать.

Должностные инструкции разрабатываются на все должности, предусмотренные штатным расписанием.

Текст должностной инструкции состоит из следующих разделов:

1. Общие положения.
2. Должностные обязанности.
3. Права.
4. Ответственность.
5. Взаимоотношения.

Раздел «Общие положения» включает наименование должности с обозначением структурного подразделения; кому непосредственно подчиняется работник; порядок назначения на должность и освобождения от должности; перечень нормативных, методических и других документов, которыми руководствуется работник, занимающий данную должность; квалификационные требования (уровень образования, стаж работы); требования к специальным знаниям.

В разделе «Должностные обязанности» перечисляются виды работ, выполняемые работником.

Раздел «Права» определяет полномочия работника по выполнению возложенных на него обязанностей: право принимать определенные решения; давать указания по конкретным вопросам; самостоятельно подписывать документы в рамках предоставленной ему компетенции; обращаться с предложениями к руководителю; представлять от имени подразделения или учреждения в других организациях; участвовать в совещаниях; запрашивать необходимую для работы информацию; требовать выполнения определенных действий от других работников и др.

В разделе «Ответственность» устанавливаются критерии оценки работы и мера персональной ответственности работника. Критериями оценки являются объективные показатели, характеризующие качество и своевременность выполнения работы. Ответственность работника определяется в соответствии с действующим законодательством и может быть дисциплинарной, административной или уголовной.

В разделе «Взаимоотношения» указывается, от кого, в какие сроки и какую информацию получает работник; кому, какую и в какие сроки предоставляет; с кем согласовывает проекты подготавливаемых документов; с кем совместно подготавливает документы, также рассматриваются другие вопросы информационных взаимосвязей работника с подразделениями, лицами, организациями.

Должностная инструкция оформляется на общем бланке организации. Обязательными реквизитами должностной инструкции являются наименование организации, наименование структурного подразделения, дата,

номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения.

Должностную инструкцию подписывает руководитель структурного подразделения и утверждает руководитель (заместитель руководителя) организации – куратор данного подразделения или руководитель структурного подразделения, если ему предоставлено это право.

Визируют должностные инструкции руководители заинтересованных подразделений и юридической службы (юрист), а также другие должностные лица, от действий которых может зависеть ее выполнение. Датой должностной инструкции является дата ее утверждения.

После утверждения должностная инструкция передается работнику, который проставляет на ней ознакомительную визу:

С инструкцией ознакомлен, дата, подпись.

Регламент – правовой акт, устанавливающий порядок деятельности руководства организации, коллегиального или совещательного органа.

Текст регламента состоит из разделов, имеющих самостоятельные заголовки и разбитых на пункты и подпункты, нумеруемые арабскими цифрами. Регламент коллегиального или совещательного органа определяет статус этого органа; порядок планирования работы; порядок подготовки материалов для рассмотрения на заседании; внесение материалов на рассмотрение; порядок рассмотрения материалов и принятия решений на заседании; ведение протокола заседания; оформление решений; порядок доведения решений до исполнителей; материально-техническое обеспечение заседаний.

Регламент оформляется на общем бланке учреждения. Обязательными реквизитами регламента являются наименование учреждения, наименование коллегиального или совещательного органа, вид документа, дата, номер документа, место составления, гриф утверждения, текст, подпись.

Регламенты утверждаются руководителем организации или руководителем коллегиального органа.

В процессе подготовки регламенты проходят стадию обсуждения на заседании членами коллегиального или совещательного органа, а также согласования с заинтересованными подразделениями и юридической службой.

Штатное расписание – правовой акт, определяющий структуру, численность, должностной состав и оплату труда работников организации.

Штатное расписание оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 с нанесением реквизитов общего бланка: наименование организации, наименование вида документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения. В заголовке к тексту указывается год, на который составлено штатное расписание.

Ответственность за подготовку штатного расписания несут планово-экономическое подразделение и служба персонала. Проект штатного рас-

писания визируют руководители подразделений, главный бухгалтер, юристконсульт, заместители руководителя организации.

Текст штатного расписания составляется в табличной форме. Указываются коды и наименования структурных подразделений и должностей, количество единиц по штату, должностной оклад, надбавки и месячный фонд зарплаты по должностным окладам. В зависимости от условий организации труда штатное расписание может содержать и другие графы.

Штатное расписание подписывается руководителем подразделения, ответственным за его подготовку, или заместителем руководителя организации, утверждается руководителем организации с проставлением печати организации на грифе утверждения.

Инструкция – правовой акт, содержащий правила, регулирующие организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности организаций, их подразделений, должностных лиц.

Текст инструкции состоит из разделов, имеющих заголовки и разделяемых на пункты и подпункты, нумеруемые арабскими цифрами. Текст инструкции должен начинаться с раздела «Общие положения», в котором излагаются цели и причины издания документа, область распространения, основания для разработки и другие сведения общего характера. В тексте инструкции используются слова «должен», «следует», «необходимо», «не допускается», «запрещается» и т.п.

Инструкции оформляются на общем бланке организации. В заголовке к инструкции обозначаются объект или круг вопросов, на которые распространяются ее требования, например: Инструкция по документационному обеспечению деятельности.

Инструкция подписывается руководителем структурного подразделения, разработавшим ее, и утверждается руководителем организации. В процессе подготовки инструкции визируются руководителями всех заинтересованных подразделений, юристконсульт, заместителем руководителя, курирующим то направление деятельности, которого касается содержание инструкции.

Документы инструктивного характера могут также называться правилами и положениями.

Распорядительная документация. Независимо от организационно-правовой формы, характера и содержания деятельности организации, ее компетенции, структуры и других факторов руководство любой организации наделяется правом осуществлять исполнительно-распорядительную деятельность и, соответственно, издавать распорядительные документы.

Основное назначение распорядительных документов – регулирование и координация деятельности, позволяющие органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности. Оттого, насколько эффективно регу-

лируется деятельность учреждения, зависят результаты работы организации.

Решения, фиксирующиеся в распорядительных документах, могут касаться совершенствования организационной структуры учреждения, определения или корректировки средств и способов осуществления основной (производственной) деятельности, обеспечения организации финансовыми, трудовыми, материальными, информационными и иными ресурсами.

Распорядительные документы содержат решения, идущие сверху вниз по системе управления: от управляющего органа к управляемому, от руководителя организации к структурным подразделениям и работникам. Именно эти документы реализуют управляемость объектов по вертикали.

В юридическом плане распорядительные документы относятся к правовым актам: в них получают выражение конкретные юридически властные предписания субъектов управления.

Конкретность таких предписаний проявляется в том, что:

- с помощью распорядительных документов разрешаются возникающие в сфере управления проблемы и вопросы;
- их адресатом являются конкретные учреждения, структурные подразделения, должностные лица или работники;
- они являются юридическими фактами, вызывающими возникновение конкретных административно-правовых отношений.

С учетом сферы своего действия распорядительные документы делятся на:

- правовые акты федерального уровня – акты, издаваемые Президентом Российской Федерации, Правительством Российской Федерации, органами федеральной исполнительной власти (министерствами, комитетами, агентствами, службами и др.);
- правовые акты, действующие на уровне субъектов Российской Федерации – республик, краев, областей, городов республиканского значения – Москвы и Санкт-Петербурга, автономных областей и округов, а также их территориальных образований;
- правовые акты организаций, учреждений, предприятий.

Распорядительные документы, издаваемые органами федеральной исполнительной власти, относятся к категории ведомственных нормативных актов.

Их можно разделить следующим образом:

- акты, затрагивающие права, свободы, законные интересы граждан Российской Федерации;
- акты межведомственного характера; акты, регулирующие отношения органов федеральной исполнительной власти с подведомственными учреждениями, организациями и предприятиями.

Подготовка нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти осуществляется в соответствии с Правилами подго-

товки нормативных правовых актов и их государственной регистрации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997 г. № 1009.

Основанием для издания распорядительного документа может быть:

- необходимость исполнения принятых законодательных, нормативных правовых актов и иных решений вышестоящих органов и ранее принятых решений данной организации;
- необходимость осуществления собственной исполнительно-распорядительной деятельности, обусловленной функциями и задачами организации.

Распорядительные документы могут издаваться совместно несколькими органами управления.

С точки зрения порядка разрешения вопросов (принятия решений) все распорядительные документы делятся на две группы:

- документы, издаваемые в условиях коллегиальности;
- документы, издаваемые в условиях единоличного принятия решений.

В первом случае распорядительные документы издаются на основе решений, принимаемых совместно группой работников (коллективом, советом, правлением и т.п.). Коллегиальность позволяет наиболее правильно и эффективно решать наиболее важные вопросы деятельности организации.

На основе коллегиальности действуют федеральное правительство, представительные органы и правительства субъектов федерации и органов местного самоуправления, комитеты и комиссии, коллегии министерств, высшие органы управления акционерных обществ и др.

В системе коллегиальных органов особое место занимают совещательные по своему статусу органы, например коллегии министерств, дирекции при руководителях и др. Решения совещательных органов носят не обязательный, а рекомендательный характер. Это означает, что руководитель организации имеет право принять собственное решение, вопреки решению совещательного органа.

В условиях единоличного принятия решений власть по всем вопросам управления в организации принадлежит ее руководителю. Единоличное принятие решений обеспечивает оперативность управления, повышает персональную ответственность руководителей за принятые решения.

На основе единоличного принятия решений действуют федеральные министерства, администрации субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, руководители организаций, учреждений, предприятий, фирм (генеральный директор, директор, исполнительный директор, председатель правления).

Руководители органов управления, действующих на основе коллегиальности, наделяются правом принимать единоличные решения по

определенному кругу вопросов, как правило, касающемуся внутренней деятельности организации – ее кадрового состава, материального и иного обеспечения и некоторых других.

В условиях коллегиального принятия решений издаются постановления и решения.

В условиях единоличного принятия решений издаются приказы, распоряжения, указания.

Постановление – это правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также представительными и коллегиальными исполнительными органами субъектов Российской Федерации в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил.

Постановления принимаются также руководящими коллегиальными органами общественных организаций по наиболее важным и принципиальным вопросам их деятельности.

Решение – это правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности.

Решениями называются также совместные распорядительные документы, принимаемые двумя органами управления и более, один из которых действует на основе коллегиальности, а другой – на основе единоначалия.

Приказ – это правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоличного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией; в отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и лиц.

Различаются приказы по основной деятельности и личному составу.

Приказы по основной деятельности издаются при реорганизации, ликвидации учреждения, утверждении и изменении структуры и штатов, в целях утверждения и (или) введения в действие документов (положений, инструкций, правил, регламентов и др.), при необходимости регулирования вопросов финансирования, материально-технического обеспечения, научно-технической политики информационного и документационного обеспечения, социальной политики и др.

Приказы по личному составу (кадровые приказы) регулируют прием, перемещения, увольнения работников, предоставление отпусков, присвоение разрядов, вынесение взысканий и поощрения работников.

Распоряжение – это правовой акт, издаваемый единолично руководителем коллегиального органа-управления в пределах предоставленной ему компетенции, а также руководителями организаций, действующими на основе единоначалия, в целях разрешения оперативных вопросов. Как

правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга организаций и должностных лиц.

Распоряжения составляются и оформляются по тем же правилам, что и приказы, однако в текстах распоряжений отсутствует ключевое слово, разделяющее вводную и распорядительную части.

Указание – это правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией выполнения приказов, инструкций и других правовых актов данной или вышестоящей организации.

В Российской Федерации имеются следующие общероссийские унифицированные системы управленческой документации, включающие в себя комплексы документов по следующим задачам.

Унифицированная система организационно-распорядительной документации:

- документация по созданию организации, предприятия;
- документация по реорганизации организации, предприятия;
- документация по ликвидации организации, предприятия;
- документация по приватизации государственных и муниципальных организаций, предприятий;
- документация по распорядительной деятельности организации, предприятия;
- документация по организационно-нормативному регулированию деятельности организации, предприятия;
- документация по оперативно-информационному регулированию деятельности организации, предприятия;
- документация по кадрам.

Унифицированная система банковской документации:

- платежная документация по безналичным расчетам через банки;
- документация по эмиссионно-кассовым и бюджетным операциям банков;
- документация по кредитным операциям банков;
- документация по контролю за расходованием средств на оплату труда и выплаты социально-трудовых ресурсов;
- документация по операциям банков, связанная с международными расчетами;
- выходная документация банков;
- документация по депозитарным операциям банков;
- платежная документация по безналичным расчетам через банки – внутрибанковские формы документов;
- документация по эмиссионно-кассовым и бюджетным операциям банков – внутрибанковские формы документов;

- документация по контролю за расходованием средств на оплату труда и выплаты социально-трудовых льгот (на потребление) – внутри-банковские формы документов;

- выходная документация банков – внутрибанковские формы документов;

- документация по денежному обращению – внутрибанковские формы документов;

- документация по кредитным операциям банков – внутрибанковские формы документов;

- бухгалтерская документация – внутрибанковские формы документов.

Унифицированная система финансовой учетной и отчетной документации бюджетных учреждений и организаций:

- финансовая документация;

- отчетная бухгалтерская документация бюджетных учреждений и организации;

- учетная бухгалтерская документация.

Унифицированная система отчетно-статистической документации:

- документация по статистике национальных счетов и экономических балансов;

- документация по статистике научно-технического потенциала и инновационного прогресса;

- документация по статистике труда;

- документация по статистике материальных ресурсов;

- документация по статистике финансов;

- документация по социальной статистике;

- документация по статистике промышленности;

- документация по статистике сельского хозяйства и заготовок сельскохозяйственной продукции;

- документация по статистике капитального строительства;

- документация по статистике внешнеэкономических связей;

- документация по статистике потребительского рынка и его инфраструктуры;

- документация по статистике транспорта и связи;

- документация по статистике наблюдения и регистрации изменения цен и тарифов.

Унифицированная система учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий:

- отчетная бухгалтерская документация;

- регистры бухгалтерского учета;

- первичная учетная документация.

Унифицированная система документации по труду:

- документация по состоянию рынка труда;
- документация по трудовым отношениям;
- документация по повышению квалификации работников органов по труду;
- документация по охране труда;
- документация по минимальным потребительским бюджетам;
- документация по обращениям в органы по труду.

Унифицированная система документации Пенсионного фонда Российской Федерации:

- документация по учету и распределению средств;
- документация по планово-экономической деятельности;
- документация по контрольно-проверочной деятельности.

Унифицированная система внешнеторговой документации:

- оперативно-коммерческая документация;
- товаросопроводительная документация;
- расчетная внешнеторговая документация;
- документация, оформляемая при ввозе (вывозе) товара;
- транспортная внешнеторговая документация;
- экспедиторская внешнеторговая документация.

Все унифицированные системы включают в себя комплекты образцов бланков конкретных документов, обновляемых по мере необходимости, а также нормативные и методические материалы по заполнению и применению этих документов.

1.6. Реквизиты официальных документов

Особое значение для придания документу юридической силы имеют определенные атрибуты внешнего оформления, называемые реквизитами. Исполнители документов должны помнить, что юридическая сила официального документа признается при наличии у него таких реквизитов, как бланк установленного образца, дата, регистрационный номер, текст, подпись должностного лица, и др.

Основные требования к реквизитам организационно-распорядительных и иных служебных документов устанавливаются Государственным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации», введенным в действие с 1 июля 2003 г.

При подготовке и оформлении документов (всех видов) на бланках используются следующие реквизиты, позволяющие его идентифицировать:

1. Государственный герб Российской Федерации, который размещается на бланках федеральных государственных органов и учреждений в соответствии с Федеральным конституционным законом от 25.12.2000 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации».

2. Герб субъекта Российской Федерации размещается на бланках официальных документов государственных органов и учреждений субъектов Российской Федерации в соответствии с их правовыми актами.

3. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания), которые размещаются на бланках организаций в соответствии с их уставом или положением.

4. Код организации указывается в соответствии с Общероссийским классификатором предприятий и организаций (ОКПО).

5. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица указывается в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

6. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) указывается в соответствии с документами, выданными налоговыми органами.

7. Код формы документа указывается в соответствии с Общероссийским классификатором управленческой документации (ОКУД).

8. Наименование организации (полное и/или сокращенное), в которой подготовлен документ, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах.

9. Справочные данные об организации включают в себя: почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, электронной почты, счетов в банке и др.).

10. Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом (положением об организации). Наиболее часто применяются такие наименования, как приказ, распоряжение, акт, договор, свидетельство, лицензия, заключение, отзыв, рецензия и др.

11. Дата документа, которой является дата его подписания или утверждения, для протокола – дата заседания (принятия решения), для акта – дата события. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дата документа оформляется арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. Например, дату 3 июля 2003 г. оформляют 03.07.2003.

Допускается словесно цифровой способ оформления даты, например 03 июля 2003 г., а также оформление даты в обратной последовательности: 2003.07.03.

В совместных документах ставится единая дата, которая относится ко времени последней подписи.

12. Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера, который может дополняться индексом дела по номенклатуре, информацией о корреспонденте, исполнителях и др.

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа, на который дается ответ или на основании которого подготовлен акт, включает в себя его регистрационный номер и дату.

Указание в рассматриваемом реквизите данных запроса значительно облегчает адресату поиск конкретного исполнителя, а, следовательно, сокращается время работы с документом, повышается оперативность процедур управления.

14. Место составления или издания документа указывается в том случае, если невозможно его определение по другим реквизитам.

Фиксация места издания в акте управления имеет юридическое значение, поскольку при его обжаловании во внесудебном или судебном порядке может возникнуть вопрос правомерности применения конкретных нормативных правовых актов, действие которых ограничено административными границами конкретного региона или государственной границей государства.

15. Адресат, в качестве которого могут быть коллективные и индивидуальные субъекты. При адресовании документа индивидуальному субъекту его инициалы помещаются перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывается в именительном падеже.

Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже.

Если документ направляется в несколько подразделений организации или нескольким адресатам, то их указывают обобщенно. При этом один документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед адресатами не указывается. При большом количестве адресатов составляется список рассылки документа.

В состав реквизита может входить почтовый адрес, элементы которого указываются в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

При адресации документа в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес.

При адресации документа индивидуальному субъекту указывают фамилию и инициалы получателя, затем его почтовый адрес.

16. Гриф утверждения документа (при утверждении документа должностным лицом) оформляется следующим образом:

УТВЕРЖДАЮ

Председатель согласительной комиссии

(личная подпись)

И.Б. Петров

Дата

17. Резолюция, написанная должностным лицом, как правило, на листке, прикрепленном к документу, включает в себя инициалы, фамилии исполнителей, содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись и дату (листки резолюций оформляются в соответствии с установленной инструкцией по делопроизводству формой; обычно на них указываются полное наименование организации, должность автора резолюции, номер и дата документа, к которому относится резолюция).

18. Заголовок к тексту отвечает на вопрос «о чем?» («о ком?»), включает краткое содержание документа и должен быть согласован с наименованием вида документа.

Содержание заголовка в приказах и распоряжениях должно строго соответствовать перечню действий, предписываемых объекту управления в распорядительной части.

Заголовок к тексту официального письма должен точно отражать краткое содержание документа.

19. Отметка о контроле обозначается на документе буквой «К», словом или штампом «Контроль» и используется для информирования исполнителей документа о необходимости строгого соблюдения сроков и процедуры его рассмотрения.

20. Текст документа:

Организационно-распорядительные документы (акты управления). Структура приказа (распоряжения) по основной деятельности может состоять из трех частей. В первой, именуемой констатирующей частью (преамбулой), указывают причины, правовые основания, цели управляющего воздействия, предполагаемые способы реализации предписаний, включенных в распорядительную часть; во второй (распорядительной) – властные предписания (запреты), адресованные объектам управления, в третьей (приложении) помещаются утверждаемые инструкции, положения, списки и другие сведения, непосредственно юридически связанные с распорядительной частью.

Констатирующая часть обычно начинается с устойчивых формулировок: «В связи», «В соответствии», «Во исполнение», «На основании», «В целях» и т.п. Если приказ (распоряжение) издается во исполнение федерального закона, указа (распоряжения) Президента Российской Федерации, постановления (распоряжения) Правительства Российской Федерации, на основании другого нормативного или индивидуального правового акта, то в констатирующей части указываются наименование этого документа в творительном падеже, его дата, номер и заголовок.

21. Подпись. Право подписи актов управления – приказов (распоряжений) по основной деятельности, приказов по личному составу – предоставляется руководителям организаций и (или) их заместителям в

соответствии с официальным распределением обязанностей, установленным учредительными документами иными нормативными правовыми актами.

В состав реквизита «подпись» входят: наименование должности лица, подписавшего документ (сокращенное, если документ оформлен на соответствующем бланке); личная подпись и ее расшифровка (Наименование должности не указывается в реквизите «подпись» на персональном бланке руководителя организации).

22. Гриф согласования документа состоит из слова «СОГЛАСОВАНО», должности лица, с которым согласован документ (включая наименование организации), личной подписи, ее расшифровки и даты согласования.

23. Визы согласования документа включают в себя подписи и должности визирующих документ лиц, расшифровку их подписей.

24. Оттиск печати заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих юридические факты, финансовых и иных документах, предусматривающих такое заверение.

25. Отметка об исполнителе включает телефон, инициалы и фамилию исполнителя документа, располагается на оборотной или лицевой стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

26. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело включает ссылку на дату и номер документа, подтверждающие исполнение; при отсутствии такого документа – слова «В дело» и номер дела, в котором помещается документ.

27. Отметка о поступлении документа в организацию делается в виде штампа на документе, в котором проставляются порядковый номер и дата (часы, минуты) поступления документа.

28. Идентификатор электронной копии документа – наименование файла на машинном носителе, дата и другие поисковые данные, установленные в организации.

Требования, установленные ГОСТом 6.30-2003 к реквизитам документов, являются рекомендуемыми. Ими не исчерпывается регулирование оформления многообразных управленческих документов. Эти требования дополняются иными нормативными правовыми актами.

Требования к оформлению бланков документов также установлены Государственным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 6.30–2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации» (М.: Изд-во стандартов, 2003).

В соответствии с требованиями названного стандарта документы изготавливаются на бланках двух стандартных форматов – А 4 (210×297 мм) и А5 (148×210 мм).

Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее:

- 20 мм – левое;
- 10 мм – правое;
- 20 мм – верхнее;
- 20 мм – нижнее.

В зависимости от расположения реквизитов устанавливаются два варианта бланков – угловой и продольный. Для государственного органа, учреждения инструкцией по делопроизводству утверждаются общий бланк, бланк письма и бланк конкретного вида документа (приказы, распоряжения и т.д.).

Контрольные вопросы

1. В чём суть понятий «социально-культурный сервис и туризм», «менеджмент», «управление», «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления»?

2. Назовите элементы системы делопроизводства.

3. Какова взаимосвязь ДООУ и процессов управления на предприятии?

4. Какие задачи решаются на основе закреплённой в документах информации?

5. Как система ДООУ обеспечивает конкурентное преимущество в бизнесе?

6. Дайте определение термину «электронный документ».

7. Объясните происхождение термина «документ». Когда впервые этот термин появился в России?

8. Раскройте взаимосвязь понятий «информация» и «документ».

9. Определите функции, присущие Конституции РФ, в области делопроизводства.

10. Какая ответственность предусмотрена Федеральным законом от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» перед обладателем коммерческой тайны за разглашение или незаконное использование этой информации должностными лицами, государственными или муниципальными служащими указанных органов которым она стала известна в связи с выполнением ими должностных (служебных) обязанностей?

11. Какой орган утвердил Государственную систему документационного обеспечения управления? В каком году утверждена ГСДООУ?

12. Назовите основные цели ГСДООУ.

13. Назовите государственные стандарты в сфере делопроизводства.

14. Какой орган и когда утвердил типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти?

15. Какую информацию содержит Общероссийский классификатор управленческой документации (ОК 011-93)?

16. Какое расположение реквизитов письма принято в зарубежной практике?
17. Назовите основные функции документа.
18. По каким признакам классифицируют документы?
19. Какие грифы могут иметь документы?
20. Приведите классификацию документов по сфере использования, по юридической значимости.
21. Охарактеризуйте учредительные документы.
22. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности созданного юридического лица?
23. Какие разделы содержит должностная инструкция?
24. Охарактеризуйте регламент как организационно-распорядительный документ.
25. В чём суть распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание?
26. Охарактеризуйте Общероссийские унифицированные системы управленческой документации.
27. Какой документ устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?
28. Назовите реквизиты, которые используются при оформлении документов всех видов.

Тема 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ

2.1. Документация эффективной системы менеджмента предприятий социально-культурного сервиса и туризма

Любая организация имеет организационную структуру, и в зависимости от того, какие проблемы решаются на том или ином ее уровне, можно выделить соответствующие уровни управления: в малой – как минимум, два (руководящий и оперативный); в средних и крупных – не менее четырех (руководящий, стратегический, тактический и оперативный). На каждом из этих уровней протекают свои внутриуровневые процессы (рис. 2.1). Управление всеми этими процессами осуществляется, как правило, по вертикали.

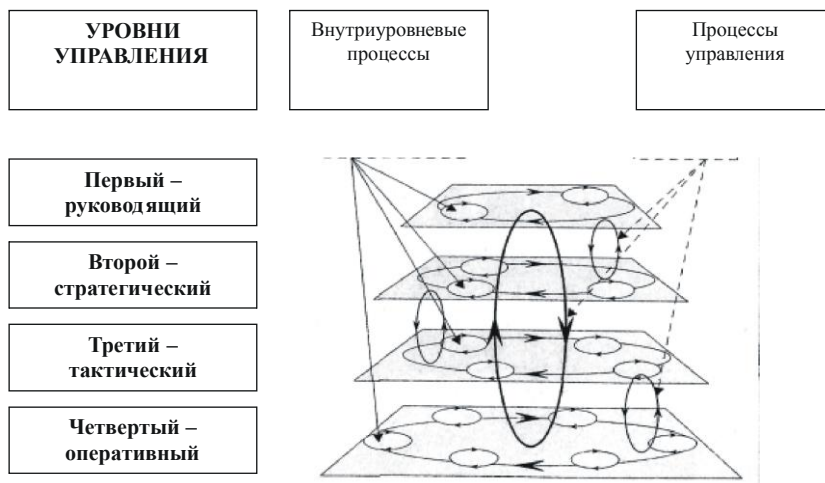


Рис. 2.1. Уровни управления и процессы организации

На примере крупной организации рассмотрим, какие процессы сегодня протекают на каждом уровне и какие документы используют при этом ее руководство и персонал.

На руководящем уровне генеральный директор принимает стратегически важные управленческие решения по развитию и совершенствованию деятельности организации на основе анализа информации, предоставляемой его заместителями.

На стратегическом уровне (уровне заместителей генерального директора) осуществляется процесс планирования жизненного цикла продукции. Каждый заместитель планирует работы по своему направлению деятельности, организует, контролирует и анализирует их выполнение на основе информации, предоставляемой начальниками подчиненных подразделений, принимает решения по совершенствованию своего вида деятельности и предоставляет соответствующие отчеты генеральному директору.

На тактическом уровне (уровне подразделений) под руководством начальников подразделений (или лидеров команд-исполнителей) идет выполнение запланированных работ: осуществляются процессы жизненного цикла продукции и процессы их поддержки (обеспечения). Начальники анализируют ход работ на основе информации, получаемой от исполнителей, и предоставляют отчеты заместителю директора, которому подчиняются.

На оперативном уровне исполнители выполняют конкретные подпроцессы и операции и информируют начальников своих подразделений о результатах работ.

Для выполнения своих процессов руководители и исполнители используют те или иные необходимые им документы, имеющиеся в организации: правовые, организационно-распорядительные, планово-финансовые, внешние нормативные, внутренние нормативные и технические.

Следовательно, основная часть документов, необходимых для той или иной деятельности, имеется в любой организации.

Любая организация создается и осуществляет свою деятельность на основе действующего законодательства. Следовательно, организация имеет правовую документацию, включающую лицензионные документы, дающие ей юридическое право заниматься своей деятельностью. Эта документация «закладывает фундамент» организации.

Состав правовой документации:

1. Лицензионные документы.
2. Распоряжения вышестоящих организаций.
3. Постановления Правительства РФ.
4. Законы РФ (в том числе касающиеся качества, экологии, промышленной безопасности).

Следом за правовой документацией идет документация по обеспечению качества.

Состав документации по обеспечению качества:

- организационно-распорядительные документы;
- документы по стратегическому и оперативному планированию;
- методические документы;
- внешние нормативные документы;
- внутренние нормативные документы;
- внутренние технические документы.

Рассмотрим последовательно состав каждого из шести видов документов организации.

Состав организационно-распорядительных документов:

- устав организации;
- приказы и распоряжения вышестоящих органов;
- приказы и распоряжения руководства организации;
- служебные записки;
- должностные инструкции;
- штатное расписание;
- положения о подразделениях;
- переписка с другими организациями.

Следует отметить, что при регистрации и для получения лицензии на ведение деятельности организация разрабатывает основной документ – устав, который мы включили в состав организационно-распорядительных документов.

В уставе сформулирована миссия – предназначение организации, определены ее основные виды деятельности и задачи.

На основе устава руководство организации определяет и утверждает организационную структуру. Заметим, что в п. 3.3.2 стандарта ИСО 9000:2000 организационная структура определена как «распределение ответственности, полномочий и установление взаимодействий между работниками». Исходя из данного определения в Положениях о структурных подразделениях за каждым из них закрепляются конкретные задачи и функции, устанавливаются ответственность руководителя за их выполнение и его полномочия на принятие управленческих решений в рамках выполняемых подразделением работ. Далее разрабатывается штатное расписание, и в соответствующих Должностных инструкциях устанавливаются ответственность, полномочия и взаимодействия сотрудников подразделений.

Руководство организации разрабатывает стратегический и бизнес-планы на определенный период времени и на основе сформулированных на ближайший год целей в приоритетных областях деятельности планирует работы и их обеспечение всеми необходимыми ресурсами.

Далее следует этап выполнения запланированных работ.

Состав документов по стратегическому и оперативному планированию:

- сметы;
- планы работ по созданию, внедрению и совершенствованию СМК (годовой, квартальный, месячный);
- бизнес-план;
- стратегический план.

Если персоналу предстоит выполнять работы в новых для организации областях деятельности (например, приведение организации в соответствие с требованиями международных стандартов на СМК, экологического менеджмента, охраны труда и здоровья людей и др.), может возникнуть необходимость разработки ряда методических документов.

Состав методических документов:

- методическая инструкция по разработке положения о подразделении;
- методическая инструкция по разработке должностной инструкции;
- методическая инструкция по разработке документированных процедур;
- методическая инструкция по описанию процессов;
- методические рекомендации по внедрению методов статистического управления процессами в организации;
- методические рекомендации по внедрению методов постоянного улучшения процессов и СМК.

Организация выполняет работы, как правило, в соответствии с требованиями внешних нормативных документов.

Состав внешних нормативных документов:

- документы органов государственного надзора;
- нормативные документы Госстроя, Минтруда, Минприроды России и пр.
- национальные стандарты РФ;
- технические регламенты;
- региональные стандарты;
- международные стандарты.

Эти документы содержат установленные на международном, региональном и/или государственном уровнях требования (нормы) к продукции, процессам ее производства, методам ее испытаний (контроля, измерений, анализа), производственной среде, обеспечению безопасности труда и охраны окружающей среды и др. Требования внешних нормативных документов организация должна неукоснительно выполнять.

В соответствии с требованиями внешних нормативных документов организация разрабатывает свои внутренние нормативные и технические документы.

Состав внутренних нормативных документов:

- договоры и контракты с внешними поставщиками и потребителями;
- стандарты организации на продукцию;
- стандарты организации на технологические процессы;
- стандарты организации на методы испытаний, измерений и контроля;
- альбом бланков.

Состав внутренних технических документов:

- метрологически аттестованные методики;
- инструкции по технике безопасности;
- технологические и маршрутные карты;
- технологические регламенты, технологические инструкции;
- технические условия на продукцию;
- проектно-конструкторские документы.

Итак, на основе и с помощью всех этих документов организация работает. При этом большинство руководителей сегодня убеждены, что определяющие успеха организации – это введение новых технологий и оборудования, а самое главное – обеспечение соответствия выпускаемой продукции техническим требованиям. Именно на этих мероприятиях руководители многих организаций сосредоточивают усилия и финансы.

Чтобы все имеющиеся документы работали в полную силу, необходимы системный подход к управлению документами и единая структура документации.

Эффективная система менеджмента позволит всему персоналу организации почувствовать себя единой командой, стремящейся к достижению общей цели. При этом процессный подход, положенный в основу создания такой системы, обеспечит возможность целенаправленно улучшать отдельные процессы и деятельность организации в целом на основе согласованных усилий всех участников процессов.

В структуре документации Системы менеджмента качества – СМК (рис. 2.2) все системные документы объединены в документацию по управлению на основе качества и формируют четыре верхних уровня: первый – политика, цели и руководство по качеству; второй – документированные процедуры управления процессами, выполняемыми на стратегическом уровне; третий – документированные процедуры управления подпроцессами, выполняемыми подразделениями; четвертый – рабочие инструкции исполнителей.



Рис. 2.2. Структура документации СМК

Итак, на первом уровне структуры документации организации (рис. 2.2) появляются политика и цели – стартовые, стержневые документы системы. При формулировании политики и постановке целей руководству надо учитывать требования потребителей, других заинтересованных сторон организации и действующего законодательства страны. Организация должна осуществлять свою деятельность, т.е. выполнять все процессы для реализации политики и достижения реальных целей, поставленных руководством и согласованных со всеми сотрудниками.

На этом же уровне (как рекомендует стандарт ИСО 10013:2001) появляется Руководство по качеству – документ, в котором организация описывает всю свою систему менеджмента с указанием области ее применения; детально обосновывает любое исключение; приводит документированные процедуры (или ссылки на них), а также описания и взаимодействия процессов, охватываемых системой менеджмента качества.

Руководству и персоналу организации для реализации политики и достижения поставленных целей необходимо определить все процессы и «состыковать» их, избавившись от разобщенности и внутренних конфликтов между их участниками, которые присущи многим организациям.

Необходимо определить цели и критерии оценки (показатели качества) процессов и анализировать эти процессы, идентифицировать не-

соответствия, находить и устранять причины их появления. Необходимо повышать результативность процессов с целью удовлетворения потребностей и ожиданий своих внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных сторон. Как минимум, нужно уметь определять несоответствия и управлять ими, осуществлять корректирующие воздействия, а при необходимости разрабатывать и выполнять предупреждающие действия. Следовательно, организации необходимо управлять своими процессами с помощью пяти обязательных документированных процедур СМК: «Управление документацией», «Управление записями», «Управление несоответствующей продукцией», «Корректирующие действия», «Предупреждающие действия». А для управления системой в целом нужна шестая документированная процедура – «Внутренние проверки».

Все эти процедуры – системные документы, способствующие повышению открытости организации, делают ее прозрачной как для самих сотрудников, так и для всех заинтересованных сторон организации.

Связь структуры документации с процессами организации приведена на рис. 2.3.



Рис. 2.3. Связь структуры документации с процессами организации

Итак, на каждом уровне управления протекают соответствующие внутриуровневые процессы: на руководящем – процессы формулирования политики и постановки целей в приоритетных областях деятельно-

сти организации и процессы анализа эффективности реализации политики; на стратегическом – процессы стратегического и оперативного планирования работ и обеспечения их всеми необходимыми ресурсами; на тактическом – процессы жизненного цикла продукции и процессы их поддержки; на оперативном – подпроцессы и операции, выполняемые исполнителями.

К каждому процессу устанавливаются определенные требования соответствующими правовыми, нормативными и техническими документами. Управление процессами осуществляется с помощью обязательных документированных процедур. Кроме того, на втором, третьем и четвертом уровнях в структуре документации могут появиться дополнительные документированные процедуры. В том случае, если команда (или исполнитель) улучшила свой процесс так, что его результаты совпали с поставленной целью, т.е. сделала процесс результативным, добилась его воспроизводимости, то можно его стандартизировать, т.е. установить способ (порядок) его выполнения – превратить в документированную процедуру. Следовательно, любой процесс по усмотрению его владельца может стать документированной процедурой, если установлен рациональный и эффективный способ его выполнения.

При выполнении, мониторинге, анализе процессов, а также при управлении ими рождаются записи, в том числе регламентированные документированными процедурами. Поэтому этот вид документов в структуре документации находится между документацией по управлению на основе качества и документацией по обеспечению качества. Записи – оперативные отчетные данные о качестве выполняемых работ. Это особый вид документов, формирующий базу объективных и достоверных данных, подлежащих анализу и статистической обработке. На основе анализа этих данных принимаются решения об улучшении деятельности (процессов). Записи позволяют организации решать вопросы по претензиям потребителей и других заинтересованных сторон на любом уровне, вплоть до арбитражного суда.

Виды записей:

- первичные записи;
- результаты анализа первичных записей;
- принятые решения по улучшению процессов, продукции, СМК.

Состав первичных записей:

- 1) визовый лист согласования договора (контракта);
- 2) чек-листы внутренних и внешних аудитов (протоколы несоответствий);
- 3) протоколы испытаний (измерений, анализа, контроля) продукции и параметров производственной среды;
- 4) свидетельства о проверке и/или сертификаты калибровки средств измерений;

- 5) протоколы обучения и повышения квалификации персонала;
- 6) акты о состоянии зданий, помещений, оборудования, рабочих мест;
- 7) перечни оборудования, средств измерений, испытаний, контроля, документации и т.п.;
- 8) контрольные листки, карты и схемы потоков процессов,
- 9) контрольные карты Шухарта;
- 10) рабочие журналы;
- 11) заполненные анкеты для оценки поставщиков, удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- 12) записи о выполнении планов, графиков, смет.

Результаты анализа первичных записей:

- отчеты по удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
 - отчеты по результативности обучения персонала;
 - отчеты по эксплуатации зданий и оборудования;
 - отчеты по самооценке;
 - отчеты по анализу и улучшению процессов;
 - отчеты по внутренним и внешним аудитам СМК;
 - отчеты о качестве продукции;
 - отчеты о состоянии средств измерений (испытаний, контроля);
 - отчеты о состоянии зданий и оборудования;
 - перечень одобренных поставщиков;
 - отчеты о выполнении планов, графиков и смет.
- Решения по улучшению процессов, продукции, СМК:

- протоколы совещаний координационных и научно-технических советов;
- протоколы заседаний Совета по качеству;
- приказы, распоряжения по результатам анализа со стороны руководства.

Всеми видами документов и записей необходимо управлять. Управление документами и записями – это процессы, которые пронизывают всю деятельность организации и делают ее прозрачной как для руководителей и сотрудников, так и для всех ее заинтересованных сторон.

2.2. Органы управления социально-культурным сервисом и туризмом и соответствующие им документы

В социально-культурном сервисе и туризме выделяют следующие уровни управления:

Международный – международные акты, в т.ч. документы Всемирной Торговой Организации, Всемирной Туристской Организации.

Национальный – федеральные законы, указы Президента, постановления Правительства, документы федеральных агентств по туризму и по техническому регулированию и метрологии.

Региональный – документы региональных органов власти.

Местный – документы местных органов власти.

Международное регулирование туристской деятельности. Постоянное расширение международного туристского обмена обусловило необходимость его международно-правовой регламентации: выработки различных правовых институтов и создания специализированных международных туристских организаций.

Туристские обмены связаны с пересечением государственных границ, нахождением туристов на территории иностранного государства и перемещением по ней, что в целях единого подхода должно регулироваться международным правом.

Международные акты, регулирующие туристскую деятельность:

1963 г. – «Общая резолюция по развитию туризма». Принята на конференции ООН по международному туризму и путешествиям (Рим).

1980 г. – «Манильская декларация по мировому туризму». Принята на Всемирной конференции по туризму (Филиппины).

1982 г. – «Документы Акапулько». Приняты на Всемирном совещании по туризму при ВТО (Мексика).

1985 г. – «Хартия туризма» и ее составная часть «Кодекс туриста». Приняты на сессии Генеральной ассамблеи ВТО (София).

1989 г. – «Гагская декларация по туризму». Принята на международной конференции по туризму, которая проводилась ВТО и Межпарламентским союзом, является развитием «Хартии туризма».

1991 г. – «Резолюция международной конференции по статистике путешествий и туризма». Проведена ВТО и Правительством Канады.

2001 г. – «Осакская декларация тысячелетия». Принята на Конференции лидеров туризма тысячелетия (сессия Генеральной ассамблеи ВТО, Осака, Япония).

В 1963 г. в Риме была проведена Первая Конференция ООН по туризму и путешествиям. В ее работе приняли участие 87 государств-членов ООН, 5 специализированных учреждений ООН, 7 межправительственных и 14 неправительственных международных организаций, заинтересованных в развитии международного туризма.

Согласно рекомендации Римской конференции, Экономический и социальный совет ООН (ЭКОСОС) в 1968 г. в Берлине провел специальный межрегиональный семинар ООН по проблемам туризма в развивающихся государствах.

Глубокий анализ роли международного туризма был дан на проходившей в Маниле (Филиппины) с 27 сентября по 10 октября 1980 г. Всемирной конференции по туризму, в работе которой приняли участие

делегации 107 государств и 91 международной правительственной и неправительственной организации.

Конференция приняла Манильскую декларацию по мировому туризму, в которой, в частности, указывается, что «туризм понимается как деятельность, имеющая важное значение в жизни народов в силу непосредственного воздействия на социальную, культурную, образовательную и экономическую области жизни государств и их международных отношений. Развитие туризма связано с социально-экономическим развитием наций и зависит от доступа человека к активному отдыху и отпуску и его свободы путешествовать в рамках свободного времени и досуга, глубокий гуманитарный характер которых он подчеркивает. Само существование туризма и его развитие полностью зависят от обеспечения прочного мира, в укрепление которого он призван внести свой вклад».

Далее в декларации отмечалось, что «туризм выступает в качестве положительного и постоянного фактора, содействующего взаимному познанию и пониманию, а также в качестве основы для достижения более высокого уровня уважения и доверия между всеми народами мира».

На конференции была затронута проблема экономического значения туризма, отмечалось, что доля туризма в национальной экономике и международной торговле превратила его в существенный фактор мирового развития. «Его постоянная роль в национальной экономической деятельности и в международном обмене и его влияние на выравнивание баланса внешней торговли превращают его в одну из основных отраслей мировой экономической деятельности».

Отмечая большую экономическую важность туризма, Манильская конференция особо подчеркнула его социальное значение. Так, в ст. 21 Манильской декларации говорится, что «при практике туризма духовные ценности должны преобладать над элементами материального и технического характера. Такими основными духовными ценностями являются следующие:

- полное и гармоничное развитие человеческой личности;
- постоянно возрастающий познавательный и воспитательный вклад;
- равные права народов в определении своей судьбы;
- освобождение человека, понимая это как право на уважение его достоинства и индивидуальности;
- признание самобытности культур и уважение моральных ценностей народов».

На конференции было отмечено, что международная туристская деятельность «является неотъемлемой частью жизни современного национального общества и международного сообщества».

С 21 по 27 августа 1982 г. по предложению правительства Мексики в г. Акапулько состоялось Всемирное совещание по туризму. На этом форуме были рассмотрены меры, принимаемые его участниками по проведению в жизнь решений и рекомендаций Манильской декларации, а также определены первоочередные задачи и пути их решения.

В работе совещания приняли участие делегации 79 государств и 57 представителей ряда международных организаций, коммерческих фирм и агентств, занимающихся туризмом.

Основные пункты повестки для совещания включали вопросы, касающиеся создания необходимых социально-экономических условий для отдыха и туризма широких слоев населения и развития иностранного туризма.

Участники совещания отметили, что к первоочередным задачам по дальнейшему воплощению в жизнь рекомендаций Всемирной конференции по туризму 1980 г. относятся: создание необходимых социально-экономических условий и законодательное закрепление права граждан на отдых и туризм; проведение активной пропаганды гуманитарной и интеллектуальной ценности туризма; воспитание у населения чувства уважения традиций и обычаев народов посещаемых стран.

Совещание отметило особую роль международного туризма в свете новых концепций, которые строятся на основе следующих принципов:

1) право на отдых, оплачиваемый отпуск, требования принятия национального законодательства, обеспечивающего доступ к проведению отпусков всеми слоями населения. При этом право на отдых – естественное следствие права на труд – должно реализовываться как основное право человека. Следует делать туризм доступным для социальных групп населения со средними и невысокими доходами;

2) подготовка к путешествиям, туризму. Качество туризма зависит от степени квалификации и подготовки туристических работников, действующих как в государственном, так и в частном секторах;

3) свобода передвижения в области туризма. Свобода передвижения играет важную роль в деле развития международного туристского обмена.

В принятой на совещании резолюции было подчеркнуто, что для претворения в жизнь положений Манильской декларации государствам необходимо осуществить ряд весьма важных мер:

1) упрощение формальностей и процедур, связанных с туризмом и путешествиями, в плане въезда на территорию страны и выезда за ее пределы, таможенных формальностей, валютных ограничений и медицинских правил;

2) улучшение условий перевозок (воздушных, морских, железнодорожных, автодорожных) путем разработки льготных тарифов или другой формы для привлечения туристов со сравнительно невысо-

кими доходами, преклонного возраста, с физическими недостатками, а также молодежи;

3) расширение и оснащение инфраструктуры приема туристов с целью сделать ее приемлемой для групп населения с незначительными доходами;

4) охрана окружающей среды, экологической структуры и природных, исторических и культурных достопримечательностей посещаемой страны.

«Международный туризм, – отмечается в «Документе Акапулько», – может стать существенным фактором обеспечения мира во всем мире..., явиться моральной и интеллектуальной основой для международного экономического порядка, который способствовал бы сокращению... экономического разрыва между промышленно развитыми и развивающимися странами».

Документ рекомендовал странам-участникам совещания включить туризм в учебные программы молодежи всех категорий.

В 1985 г. в Софии состоялась 6 сессия Генеральной ассамблеи ВТО. На ней были приняты такие важные юридические документы, как «Хартия туризма» и «Кодекс туриста».

Права и обязанности иностранного туриста в стране посещения были закреплены в «Кодексе туриста».

В соответствии со ст.13 Кодекса туристы имеют право на свободный доступ внутри и за пределами своих стран к местам и отдельным районам туристского интереса и с учетом существующих правил и ограничений, на свободное передвижение в местах транзита и временного пребывания.

В этих же местах туристы должны иметь право на:

1) объективную, достоверную и исчерпывающую информацию об условиях и возможностях их поездок и пребывания;

2) личную безопасность и безопасность их имущества, а также на защиту своих прав как потребителей;

3) соответствующую общественную гигиену, эффективные меры по предупреждению инфекционных заболеваний и несчастных случаев, а также на свободный доступ к службам здравоохранения;

4) свободную и быструю связь внутри страны, а также с границей;

5) административные и юридические гарантии, необходимые для защиты их прав.

Кроме того, на иностранных туристов возлагаются и определенные обязанности. Так, согласно ст. 11 Кодекса туристы своим поведением обязаны способствовать взаимопониманию и дружеским отношениям между людьми как на национальном, так и на международном уровнях и таким образом способствовать сохранению мира. В местах транзита и

пребывания туристы обязаны уважать установленный политический, социальный, моральный и религиозный порядок, а также подчиняться действующим законам и правилам.

Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. В России федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие государственное управление, межотраслевую и межрегиональную координацию в сфере туризма, реализацию государственной политики в области туризма постоянно меняются.

Принцип государственного регулирования туристской деятельности заключается в том, что государство, признавая туристскую деятельность одной из приоритетных отраслей экономики России, содействует развитию туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее функционирования, определяет и поддерживает приоритетные направления, формирует образ России как страны, благоприятной для туризма, и рекламирует его на международном уровне, а также осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров и турагентов. При этом основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- 1) обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествия;
- 2) создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;
- 3) развитие туристской индустрии, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан России, развитие международных контактов;
- 4) сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного потенциала страны, туристских ресурсов.

Приоритетными направлениями государственного регулирования признаются поддержка и развитие внутреннего и въездного туризма (путешествия граждан России и иностранных граждан в пределах Российской Федерации), а также социального и самодеятельного туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

- 1) созданием нормативных и правовых актов, направленных на упорядочение и совершенствование отношений в сфере туристской индустрии;
- 2) содействием в продвижении турпродукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
- 3) лицензированием, стандартизацией в туристской индустрии, сертификацией туристского продукта;
- 4) установлением правил въезда, выезда и пребывания на территории Российской Федерации;

5) прямыми бюджетными ассигнованиями на разработку и реализацию федеральных целевых программ развития туризма;

6) защитой прав и интересов туристов, обеспечением их безопасности;

7) созданием благоприятных условий для инвестиций, налогового и таможенного регулирования;

8) содействием кадровому обеспечению туристской деятельности и развитием научных исследований в сфере туристской индустрии.

Деятельность в сфере социально-культурного сервиса и туризма регулируется нормативно-правовыми актами Российской Федерации:

Федеральные законы:

- «О техническом регулировании» (от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ).

- «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (от 24.11.96 г. № 132-ФЗ);

- Федеральный закон «О внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (принят Государственной Думой 17 января 2007 года, одобрен Советом Федерации 24 января 2007 года).

- Проект Федерального закона «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации»: внесен в Государственную думу 17.10.2003 г., в настоящее время идет рассмотрение законопроекта в первом чтении.

- Указ президента «О федеральном агентстве по туризму и федеральном агентстве по физической культуре и спорту» (от 18.11.04 г. № 1453).

Постановления правительства:

- «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (от 25.04.97 г. №490; в ред. от 15.09.00 г. №693);

- «Правила оказания услуг общественного питания» (от 15.08.97 г. № 1036).

Документ Федерального Агентства по туризму. «Система классификации гостиниц и других средств размещения» (утверждена приказом Федерального агентства по туризму 21.07.05 г. № 86).

Обзор нормативно-правовых актов Российской Федерации в сфере социально-культурного сервиса и туризма приведен в прил. А.

Государственные (национальные) стандарты по туризму:

- ГОСТ Р 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;

- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования»;

- ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;

- ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
 - ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;
 - ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

Стандарты предприятий (стандарты организаций) могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно, исходя из необходимости применения этих стандартов для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг.

В соответствии с требованиями внешних нормативных документов предприятия социально-культурного сервиса и туризма разрабатывают свои внутренние нормативные стандарты предприятия.

Состав стандартов предприятия:

- Договора и контракты с внешними поставщиками и потребителями;
- Стандарты предприятия на продукцию и услуги;
- Стандарты предприятия на технологические процессы.

Стандарт предприятия является основным локальным нормативным актом, в котором закрепляются потребительские показатели оказываемых туруслуг, включая требования по безопасности, а также меры и способы, обеспечивающие их соблюдение.

Принятие этого стандарта не исключает разработку необходимых технических документов, детализирующих нормы стандарта. При разработке стандарта необходимо учитывать, что не допускается установление в технических регламентах или других документах обязательных требований к услугам. Вместе с тем в стандарте должны быть учтены общие и другие положения Закона РФ о защите прав потребителей, относящиеся к услугам.

Стандарт предприятия, оказывающего туристские услуги, должен приниматься туроператором, имеющим соответствующую лицензию. Для турагентов, взаимодействующих с ним, требования стандарта являются обязательными. В договорах с потребителями услуг следует ссылаться на стандарты этой организации. Использование такого стандарта другими лицами возможно только с разрешения данного предприятия.

Образцы должностных инструкций приведены в прил. Е.

Договор в социально-культурном сервисе. Деятельность предприятий социально-культурного сервиса связана с заключением большого числа договоров (контрактов) с партнерами по бизнесу, производителями услуг, страховыми компаниями, потребителями услуг. Наряду с действующим законодательством договор является важнейшим средством, регулирующим взаимоотношения субъектов рынка. Он выступа-

ет составной частью процесса подготовки, заключения и исполнения любой предпринимательской сделки.

Договор – наиболее распространенный юридический факт, порождающий обязательные правоотношения. Одновременно он является правовым средством установления вещных прав – собственности, хозяйственного ведения, оперативного управления и др.

Договор как юридический факт характеризуется тем, что является результатом согласованных действий лиц, участвовавших в его заключении. Этим он отличается от событий, которые также порождают гражданско-правовые отношения. От других юридических фактов, вызывающих к жизни правоотношения, договор отличается также тем, что не только приводит в действие нормы права, регулирующие отношения сторон договора, но и устанавливает в соответствии с требованиями законодательства (и даже с отступлением от диспозитивных норм права) содержание возникшего на его основе гражданского правоотношения, а также может определять ответственность сторон на случай неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств. Этому нельзя сказать о других юридических фактах (например, об административных актах, порождающих гражданско-правовые отношения, и односторонних сделках).

Договор обычно определяется как соглашение двух или более лиц, направленное на возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

В странах рыночной экономики одной из наиболее распространенных форм договора является контракт.

Контракт – это договор или соглашение, устанавливающие права и обязанности сторон и обусловленные сроками.

Субъектами договорных отношений могут выступать субъекты хозяйствования конкретной страны и иностранные субъекты хозяйствования – юридические и физические лица, прошедшие государственную регистрацию и имеющие статус предпринимателя, а также физические лица – потребители услуг.

Свобода договора выступает как основа гражданского права, где он выражает действительно свободное, инициативное вступление сторон в гражданские правоотношения.

Договор – это сделка, поэтому к нему полностью применяются правовые нормы, касающиеся сделок. Сделка должна быть совершена в письменной форме путем составления документа, выражающего ее содержание и подписанного лицом или лицами, совершающими сделку, либо должным образом уполномоченными ими лицами.

Принятая в гражданско-правовой сфере классификация сделок распространяется и на договоры.

В зависимости от того, в какой момент договор считается заключенным, он бывает консенсуальным и реальным. К консенсуальным относятся договоры, которые считаются заключенными со времени достижения сторонами соглашения по всем существенным пунктам. Примером такого договора является купля-продажа. Реальными являются договоры, которые считаются заключенными со времени совершения сторонами конкретных действий по передаче денег или вещей в соответствии с достигнутым соглашением. Иначе говоря, для возникновения таких договоров одного соглашения недостаточно. Реальными являются договоры займа, перевозки и др.

Исходя из степени правовой завершенности различают договоры окончательные и предварительные. Под окончательными понимают договоры, содержащие обязанности сторон по передаче вещей, оказанию услуг, выполнению работ и т.п. Таких договоров подавляющее большинство. Встречаются также договоры, которые порождают на их основе и в соответствии с ними лишь обязанности заключить договор в будущем. Это предварительные договоры.

Договоры могут быть также возмездными и безвозмездными. Возмездный – договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей. Безвозмездным считается договор, по которому одна сторона обязуется предоставить что-либо другой стороне без получения от нее платы или иного встречного предоставления.

Заключенный гражданско-правовой договор – это гражданское правоотношение. Содержанием договора являются его условия, в которых закреплены права и обязанности сторон. Вся совокупность этих условий может быть подразделена на три вида: существенные, обычные и случайные.

Договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям. Существенными являются пункты договора, признанные таковыми по закону или необходимые для договоров данного вида, а также пункты, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение. Речь идет о следующих условиях, которые составляют основу договора:

- предмете договора (наименование передаваемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги и т.п.);
- названных в законе или других правовых актах существенными или необходимыми для договоров данного вида (например, наименование и количество товара для договора купли-продажи или цена товара, порядок, сроки и размеры платежей по договору купли-продажи в кредит с условием о рассрочке платежа и пр.);

- определенных как существенные самими сторонами при заключении договора или по заявлению одной из сторон, при этом между сторонами достигнуто соглашение;

- вытекающих из сущности договора данного вида.

Обычными и случайными являются условия, которые могут быть включены в договор, а могут и отсутствовать. Их наличие или отсутствие не имеют значения для признания договора заключенным.

Условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда он должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами, действующими в момент его заключения.

Договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения. Достижение соглашения между сторонами по всем существенным условиям предполагает проведение переговоров сторонами будущего договора. Обычно основанием для переговоров является предложение, которое сделала одна сторона другой.

В теории и на практике последнее именуют офертой. Сторона, делающая предложение, называется оферентом, а сторона, его принимающая, – акцептантом. Акцептом (ответом о согласии на заключение договора) могут быть признаны не только выраженный в письменной форме ответ лица, которому адресована оферта, но и его действия по выполнению указанных в оферте существенных условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.д.). При этом достаточно, чтобы данные действия были направлены и на частичное выполнение указанных условий, но обязательно в срок, установленный оферентом для акцепта. Данный порядок акцептования оферты применим, если иное не предусмотрено законодательством или не указано в оферте.

В случаях, предусмотренных законодательством или соглашением сторон, молчание может быть признано выражением воли акцептанта заключить договор с оферентом. Оферта с момента получения ее адресатом связывает оферента с его предложением в течение срока, необходимого для получения акцепта. До истечения указанного срока оферент не вправе заключить договор с третьим лицом, если это сделает невозможным заключение договора с акцептантом, но может в это время сделать предложение третьему лицу о заключении с ним договора при условии отказа лица, получившего оферту. Заключение оферентом договора с третьим лицом к моменту получения акцепта, делающее невозможным исполнение договора с акцептантом, может повлечь ответственность оферента перед акцептантом за нарушение обязательств.

В случае включения в договор условий, противоречащих закону, он признается полностью или частично недействительным.

По общим правилам существует два способа заключения договора: составление одного документа, подписанного сторонами; обмен документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Исполнение обязательств по договору обеспечивается рядом правовых норм, в том числе неустойкой (штрафом, пеней), определенной законом или договором – денежной суммой, которую должник обязан уплатить в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

Неисполнение договора по вине одной из сторон может быть основанием для требования компенсации причиненных убытков со стороны потерпевшего партнера. Закон предусматривает два вида убытков: реальный ущерб и упущенная выгода. Реальный ущерб – это расходы, которые произвело или должно будет произвести лицо, чьи права нарушены. Упущенная выгода – это недополученные доходы, которые были бы получены при обычных условиях гражданского оборота.

Изменение и расторжение договора возможно:

- по соглашению сторон;
- при существенном нарушении договора одной из сторон;
- в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

Существенным признается нарушение договора одной из сторон, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора.

Одностороннее изменение договора, односторонний отказ от исполнения договора полностью или частично допускаются только в случаях, предусмотренных законодательством или соглашением сторон. В соответствии с законодательством это возможно лишь при наличии определенных условий (например, исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков).

Изменение обстоятельств признается существенным, если они изменились настолько, что если бы стороны могли это предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях. Договор считается измененным или расторгнутым с момента получения другой стороной соответствующего уведомления либо по истечении срока предупреждения, установленного законодательством.

Туристская документация. Созданный туроператором туристский продукт (тур) подразумевает его обязательное методическое обеспечение в фирме. Методическое обеспечение воплощается в виде подго-

товки специальной технологической документации, которая призвана полностью описать сам тур, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам. Это необходимо для четкой, оперативной и гибкой работы сотрудников фирмы, а также для возможности постоянного контроля за содержанием тура, его выполнением и для работы над его совершенствованием.

Состав и содержание технологической документации туров предусмотрены нормативными документами Российской Федерации. Туры и их технологическая документация должны отвечать нормативным требованиям, направленным на защиту прав потребителей. Они контролируются в процессе проведения сертификации туристской продукции. Технологическая документация комплектуется в папки туров (или направлений).

В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются:

- технологическая карта туристского путешествия по маршруту (прил. А к ГОСТ Р 50681-94);
- график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время (прил. Б к ГОСТ Р 50681-94);
- информационный листок к путевке туристского путешествия (прил. В к ГОСТ Р 50681-94);
- бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка» (утвержденной Минфином России);
- лист бронирования (см. гл. IV, ст. 9, третий абзац Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г.);
- бланки договоров с клиентами – турагентами (в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);
- договоры с партнерами – поставщиками услуг (гостиницами, транспортными компаниями, экскурсионными бюро и т.д.);
- калькуляция или расчет стоимости тура;
- описание маршрута;
- график движения по маршруту;
- карта-схема маршрута;
- текст путевой информации (для автобусных туров);
- описание технологических особенностей тура (памятка о сроках подачи заявок, заказов на транспорт, билеты, экскурсии и на бронирование в гостиничных предприятиях, предприятиях питания; бланки заявок; графики движения транспорта по маршруту; возможные пересадки, ожидания и пр.);

- тексты памяток для туристов (в особых случаях, например для заграничных поездок в карантинные страны, для специализированных спортивных или приключенческих туров по снаряжению и т.д.);

- справочные материалы по маршруту;
- варианты рекламных проспектов и буклетов;
- прайс-листы (каталоги).

На автобусных турах заполняется «Паспорт автобусного маршрута» (в зарубежном варианте – «Листы поездки»), утвержденный Министерством транспорта России, отражающий не только схему маршрута и технологию обслуживания, но и технические данные автобуса, километраж и особенности автодорог, запреты и ограничения автодорожного движения, придорожные пункты отдыха и питания, санитарные стоянки и т.д.

Технологическая карта туристского путешествия – это документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру. В ряде случаев (в зависимости от специфики маршрута и обслуживания) некоторые пункты могут быть опущены.

График загрузки туристских предприятий по маршруту отражает реальную загрузку туристских предприятий по маршруту и позволяет ее отслеживать и контролировать.

Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру.

Информационный листок содержит следующие данные:

- указание вида и типа туристского путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии, протяженности и продолжительности всего маршрута, его походной части, категорийности походов и другой специфики;

- описание трассы путешествия – пункты пребывания, продолжительность пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания (тип здания, число мест в номере, его санитарно-техническое оборудование);

- краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т.п.), программы обслуживания в каждом пункте тура;

- перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату;
- наличие и краткая характеристика спортивных сооружений и площадок, автостоянок, пассажирских канатных дорог, водоемов, аттракционов, детских игровых площадок (комнат), библиотек, кинозалов и т.д.;

- адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие, и проезд до него.

В перечень дополнительной информации входят сведения, зависящие от специфики тура:

- информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных пар;
- специальная информация для туристских путешествий с походом;
- прочая информация и рекомендации, вытекающие из особенностей и специфики конкретного тура или направления.

Туристская путевка формы ТУР-1 разработана ГКФТ России совместно с Российской ассоциацией туристских агентств и Лигой защиты прав путешественников, утверждена письмом Министерства финансов РФ от 10.04.96 г., представляет собой бланк строгой отчетности и содержит оптимальный набор реквизитов, дающих клиенту наиболее полную информацию о предстоящем туре. Эта форма путевки является типовой, что позволяет турпредприятиям при тиражировании путевок дополнять их и другими необходимыми данными.

Такая форма путевки используется как бланк строгой отчетности при расчетах с населением для учета наличных денежных средств без применения контрольно-кассовых машин. Дата выписки (передачи) путевки и дата ее реализации отражаются на счетах бухгалтерского учета. При передаче путевки отрывной талон остается в качестве документа, подтверждающего факт и дату реализации туристского продукта, и служит основанием для применения льготы по НДС. При расчетах наличными корешки путевок хранятся вместе с другими кассовыми документами. При безналичных расчетах предприятию необходимо обеспечить учет и хранение корешков выданных путевок.

Регистрация путевок в налоговой инспекции и порядок их нумерации законодательством не установлены.

Лист бронирования. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (гл. IV, ст. 9). Лист бронирования – это конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, туроператору на формирование туристского продукта. Оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

Договор с клиентом на приобретение тура составляется согласно гл. IV ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и на базе Типового договора о купле-продаже.

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре (продавце), включая данные о лицензии на право осуществления туристской деятельности, юридический адрес предприятия и банковские реквизиты;

- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- информация о туроператоре на приеме (партнере продавца), включая данные о лицензии, юридическом адресе, банковских реквизитах и контактных телефонах;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта, программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов и сертификации туристского продукта;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;
- минимальное количество туристов в группе;
- срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- порядок и сроки предъявления претензий туристом (претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии).

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

Договоры с партнерами – поставщиками услуг (с гостиницами, авиакомпаниями, автотранспортными предприятиями и др.) подтверждают возможности предоставления соответствующих услуг.

Калькуляция, или расчет стоимости тура, производится суммированием себестоимостей каждой отдельной услуги и нормативно заложеного процента прибыли (он обычно составляет для туроператора 15–20% от себестоимости тура).

Описание маршрута составляется в свободной форме для удобства работы менеджеров или супервайзеров по маршруту (или направлению), гидов, а также для приложения к договору с турагентом для включения в текст информационного листка к путевке.

График движения по маршруту составляется в табличной форме с указанием дат и времени прибытия и отправления по каждому пункту маршрута.

Карта-схема маршрута составляется для линейных и кольцевых маршрутов с целью наглядности пути следования. Технологическая

карта туристского маршрута и методические рекомендации по ее заполнению приведены в прил. Б.

Карточка (паспорт) экскурсионного объекта приведена в прил. В.

Описание технологических особенностей тура – это памятка о сроках подачи заявок на транспорт, билеты, экскурсии в музеи, бронирование мест в гостиницах, питание, а также напоминание о сроках и правилах оформления виз и страховок, пересадках, ожиданиях, о работе гидов на приеме или зарубежных представителей, гидов сопровождения и т. п. Для удобства работы изготавливаются специальные бланки заявок на перечисленные услуги. Все это необходимо для оперативной работы персонала, контролирующего проведение данного тура.

Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки приведена в прил. Г.

Тексты памяток для туристов составляются в особых, необходимых случаях, например при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных – по снаряжению, сохранению здоровья и безопасности во время путешествия и т.д.) или в случае направления туристов в эндемические страны. Каждому туристу, выезжающему в страны, неблагополучные ввиду наличия там опасных инфекций (чумы, холеры, желтой лихорадки, ВИЧ-инфекции, малярии), необходимо выдать индивидуальные памятки, заверенные подписью туроператора и печатью фирмы. Наличие таких памяток у туристов в обязательном порядке проверяется при таможенном досмотре в аэропортах «Шереметьево», «Внуково» и др.

Справочные материалы по маршруту – это различные справочники, буклеты, расписание движения транспорта, работы музеев, адреса гостиниц, пути проезда к ним и другие материалы, освещающие особенности тура.

Рекламные проспекты и буклеты предназначены для туристов с целью их ознакомления, информирования и рекламы возможностей туроператора по путешествиям (систематизированная рекламная информация по направлениям поездок с соответствующими реквизитами).

Прайс-листы. Для каждой туроператорской компании прайс-лист является одним из важнейших рабочих документов. От того, насколько лаконично и грамотно изложена в нем информация, во многом зависит успех сотрудничества с турагентами. Прайс-листы могут иметь форму листовок, буклетов и каталогов (развернутые ценовые предложения). В любом случае это информация о ценах на различные туристские услуги.

В листовках информация излагается сжато, а цены турпакетов указаны лишь на небольшой срок. В отдельных случаях это специальные предложения турфирм на один или на несколько вылетов.

Развернутые ценовые предложения представляют собой объемные издания (каталоги, буклеты) и включают не только полный перечень сезонных расценок предлагаемых туров, но и дополнительную информацию рекомендательного и разъяснительного характера: перечни необходимых документов для оформления тура, правила оформления визы и бронирования (с приложением листа бронирования), расписание авиаперелетов, информацию о расценках, условиях аренды автомобилей и особенностях отелей.

Все технологические документы комплектуются в «папку тура» или в «папку маршрута» для обеспечения бесперебойной работы туроператора на данном участке и соблюдения принципа «гибкости» туристского продукта, чтобы каждый работник фирмы мог с легкостью и квалифицированно заменить отсутствующего по каким-либо причинам менеджера направления.

Типовой договор на оказание туристских услуг приведен в прил. Д.

2.3. Туристские формальности

Туристские формальности – обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия по оформлению и совершению туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы. Формальности в сфере туризма подразделяются на паспортно-визовые, таможенные, санитарные или медицинские правила, валютный контроль и порядок обмена валюты, правила пребывания и передвижения в стране, иммиграционные правила и другие процедуры.

Упрощение туристских формальностей стало объектом целого ряда международных соглашений и договоров.

К ним можно отнести:

- Чикагскую конвенцию Международной организации гражданской авиации 1944 г. (ИКАО).
- Международные медицинские правила Всемирной организации здравоохранения 1951 г.
- Конвенцию по содействию международному морскому транспорту Международной морской организации 1965 г.
- Международную конвенцию 1973 г. по упрощению и гармонизации (согласованию) таможенных процедур (конвенция Киото).
- Заключительный акт Сессии Конференции по безопасности и сотрудничеству в Европе 1975 г.
- Решение-рекомендация Совета ОЭСР по международной политике в области туризма 1985 г.
- Единый европейский акт Европейских сообществ 1987 г.

- Гаагскую декларацию Межпарламентской конференции по туризму 1989 г.

- Конвенцию о применении шенгенских соглашений 1985 г.

ВТО, придавая особое значение упрощению туристских формальностей, разработала и приняла соответствующий пакет рекомендаций в части:

- паспортных формальностей: децентрализация паспортных служб, сокращение сроков и упрощение процедуры оформления заграничных паспортов, введение разумного сбора, установление срока действия паспорта не менее 5 лет с неограниченным числом поездок, хранение заграничного паспорта у владельца без права конфискации, приведение паспортов в соответствие со стандартами ИКАО, позволяющими осуществлять проверку с помощью компьютерных систем;

- визовых формальностей: безвизовый въезд на срок до 3 месяцев, распространение действия визы сроком на 12 месяцев на один или несколько въездов во все пункты и по всем маршрутам, открытым для туристов, с использованием любого вида транспорта, взаимное признание визы рядом государств; в исключительных случаях выдача разрешения на въезд на контрольно-пропускном пункте, установление единого консульского сбора независимо от гражданства туриста;

- валютных формальностей: разрешение ввоза валюты в размере, указанном в таможенной декларации, предоставление полной информации потенциальным посетителям и туристам о правилах и текущем курсе обмена валюты, размещение соответствующей информации в обязательном порядке на контрольно-пропускных пунктах въезда, обеспечение возможности обратного обмена валюты при выезде из страны пребывания, обмен ввозимой валюты только на добровольной основе; предоставление туристам права иметь при выезде достаточные суммы в национальных денежных единицах для обратной поездки по своей стране;

- таможенных формальностей: обложение туристов налогами, сборами, пошлинами при въезде-выезде, кроме таможенных пошлин и налогов на добавленную стоимость по отдельным видам товаров и определенному их количеству; включение некоторых налогов и сборов на содержание и обновление туристских объектов в структуру косвенного налогообложения, в стоимость билетов, путевок, туров, вместо прямого сбора валюты с посетителей;

- медицинских формальностей и оказания медицинской помощи туристам: расширение сотрудничества национальных туристских администраций с органами здравоохранения в деле предоставления исчерпывающей туристской информации медицинского характера всем заинтересованным лицам, заключение многосторонних государственных договоров по медицинскому страхованию и оказанию медицинской помощи туристам, предоставление неотложной медицинской помощи

всем туристам без исключения, в случае заболевания в острой форме или смерти незамедлительное извещение консульства и родственников, перевозка тела на родину или его захоронение, быстрое оформление требуемых документов.

Эти рекомендации исходят из основополагающих принципов упрощения туристских формальностей, нашедших отражение в Гаагской декларации по туризму.

Туристские формальности включают в себя ряд требований и правил, предъявляемых к порядку въезда и пребывания иностранных туристов на территории государств.

Туристское предприятие обязано информировать участников путешествий и потенциальных покупателей о формальностях, связанных с въездом, выездом и пребыванием в стране назначения. Турист, отправляющийся в страну, должен знать следующее: какие вещи и в каком количестве подлежат беспрошлинному перемещению через границу, что запрещено к вывозу в стране, в которую он едет, что подлежит обложению таможенными сборами, каков порядок обмена валюты, существуют ли ограничения на ее обмен, имеет ли место обязательный минимум валютных средств из расчета на день проживания.

Туристская компания должна принять все меры, чтобы обеспечить клиентов надлежащим образом оформленной документацией (туристским ваучером, путевкой, медицинской страховкой, проездными документами).

Паспортно-визовые формальности – процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, установленного паспортно-визового режима, они являются одними из наиболее важных, затрагивающих каждого туриста. Установление паспортного или визового режима для иностранных граждан и туристов – это прерогатива национального законодательства страны пребывания.

Как правило, въезд в страну пребывания требует получения визы. *Виза* (лат. *visa*, мн. ч. от *visum* – просмотренное) – это специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию. Визы бывают:

- одноразовые и многоразовые;
- индивидуальные и групповые;
- студенческие;
- въездные;
- транзитные;
- выездные, шенгенские и др.

Виза на посещение страны выдается на основании приглашения.

Приглашения бывают:

- служебные или деловые (от иностранной организации отечественной организации);

- частные (от иностранного гражданина гражданину РФ);
- гостевые (от командированного на длительный срок за рубеж гражданина своему соотечественнику);
- туристские (на поездки в целях отдыха, лечения, краткосрочного обучения, участия в спортивных соревнованиях, бизнес-семинарах).

В зависимости от приглашения выдаются различные виды виз: деловая, частная, транзитная, рабочая, туристская.

Деловая виза (бизнес-виза) выдается при оформлении иностранной организацией (иностранном юридическим лицом) приглашения организации (визополучателю) другого государства на конкретного работника последней с указанием цели и сроков пребывания.

Частная виза выдается при оформлении частным лицом (гражданином иностранного государства) приглашения частному лицу (визополучателю) другого государства. Приглашение оформляется в местном органе власти (в Германии, например, в полицейском управлении).

Транзитная виза предоставляет визополучателю право проезда через третью страну в страну основного пребывания. Она выдается посольством третьей страны на определенное количество дней после получения основной визы.

Рабочая виза предоставляет право работы по найму за рубежом. Для получения такой визы приглашающая сторона (работодатель) заключает контракт с будущим работником, согласовывает все нюансы (условия работы, проживания, страхования) в местной иммиграционной службе и, получив разрешение властей, высылает пакет документов будущему работнику. Последний обращается с этими документами в посольство для получения рабочей визы.

Туристская виза – это отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего ему визу, с целью туризма и отдыха. Основанием для выдачи туристской визы является согласие принимающей туристской фирмы предоставить туристу обслуживание по согласованному маршруту в подтвержденные сроки.

Срок, на который выдается виза, зависит от приглашения, на основании которого она выдается. При заполнении бланка приглашения принимающая сторона указывает цель посещения, предполагаемый срок пребывания и количество посещений страны. В соответствии с этими данными посольство принимает решение о сроке выдаваемой визы. За ее оформление может взиматься консульский сбор.

Срок выдачи визы с момента обращения зависит от межгосударственных соглашений и сложившейся практики. Для ее получения необходимо заполнить одну или несколько визовых анкет и приложить к ним фотографии установленного образца.

Визовая анкета – опросный лист, заполняемый лицом, обращающимся в иностранное дипломатическое представительство за получением визы на въезд на территорию данного государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяются каждым государством и зависят также от цели поездки и ее продолжительности.

Выдача туристской визы производится по ходатайству туристской фирмы принимающей стороны, которая обеспечивает прием по согласованному маршруту в подтвержденные сроки.

Турфирмы делят визы на две условные группы: покупные и разрешительные.

1. Для оформления покупных виз достаточно собрать нужные документы и уплатить взнос. Такая виза оформляется автоматически. К странам, принимающим по таким визам, относятся, например, страны Юго-Восточной Азии. Процедура получения виз в этих странах достаточно проста и не требует от турфирм дополнительных усилий.

2. Разрешительные визы оформляются многими странами Шенгенского сообщества, Великобританией, США. Наличие всех необходимых и правильно оформленных документов, представленных в посольства этих стран, – это еще не гарантия успеха. Получение виз усложнено для российских туристов. Распространенными требованиями посольств этих стран являются: наличие подтверждения бронирования гостиницы и наличие обратных билетов. Часто наших граждан приглашают на собеседование в посольство.

Оформление визы производится на срок от нескольких дней до нескольких месяцев. В ряде случаев на визе указывается пункт пересечения границы. Консульский сбор за оформление визы в разных государствах различный, и его размер постоянно меняется. В ряде случаев размер консульского сбора может составлять до 20–30% стоимости заграничной поездки, что не соответствует рекомендациям Всемирной туристской организации (ВТО). Срок выдачи визы с момента обращения также различный – от 4 до 40 дней – и зависит от межгосударственных соглашений и сложившейся практики.

Для туристских групп и деловых поездок в ряде случаев оформляется групповая виза, которая ставится на списке туристов или деловых людей.

Заявление на выдачу визы может быть не принято по техническим причинам, а также в следующих случаях:

- паспорт недействителен в течение 3 месяцев после запланированной поездки;
- в паспорте нет свободных страниц для помещения бланка визы;
- паспорт испорчен или можно обоснованно подозревать, что содержащиеся в нем данные изменены;

- в системе данных зафиксировано запрещение на въезд данного лица;
- проситель визы во время предыдущих пребываний совершил серьезное преступление;
- проситель дал ложные сведения о себе;
- на основании деятельности просителя можно предположить, что он может представлять угрозу общественному порядку и безопасности;
- имеются основания подозревать, что проситель визы будет приобретать средства нечестным путем.

При выдаче виз применяются общие требования, закрепленные в Совместной консульской инструкции. Предусмотренные инструкцией категории «единых» виз включают визу для транзита через аэропорт, транзитную визу (для следования через шенгенское пространство из одной страны), визу для краткосрочного пребывания на срок, не превышающий 90 дней, многократную визу на срок до 5 лет (при условии пребывания не более 90 дней в течение полугода с момента первого въезда), визу с территориально ограниченной сферой действия, визу, выдаваемую на границе, групповую визу.

Шенгенские соглашения. 14 июня 1985 г. в Шенгене (Люксембург) Бельгия, Люксембург, Нидерланды, Франция и ФРГ заключили Соглашение о постепенной отмене контроля на общих границах.

В период с 1995 по 1999 г. был осуществлен переход к единой визовой политике и практике государств-участников шенгенских договоров, которые были введены в действие 26 марта 1995 г. С этого момента был отменен пограничный контроль на внутренних границах государств-участников, усилился контроль на внешних границах.

Шенгенские соглашения регулируют вопросы въезда и пребывания иностранных граждан на территории стран-участниц на срок до трех месяцев. На внешних границах установлены единые правила въезда и выезда. Условиями въезда являются наличие действительного документа, удостоверяющего личность, и визы, если таковая требуется, а также достаточных средств для проживания. В большинство этих стран при обращении за визой необходимо предъявление полиса обязательного страхования.

Шенгенская виза выдается консульским учреждением страны, представляющей основную цель поездки. Если основная цель поездки не может быть определена, то виза выдается консульским учреждением страны первого посещения. Шенгенскими нормами не предусмотрены конкретные сроки рассмотрения визовых обращений (на практике они, как правило, не превышают 7—14 дней). Странами-участницами применяется единый тариф за выдачу виз. В то же время при выполнении визовых процедур сохраняются незначительные национальные особенности.

Существует два типа шенгенских виз:

Краткосрочная виза для въезда в Шенгенское пространство выдается на срок от одного до девяноста дней (до трех месяцев). Она дает право беспрепятственного въезда и передвижения по территории данных стран в течение полугода, но суммарно время пребывания не должно превышать трех месяцев.

На один год – виза, время действия которой один год, но срок пребывания в странах Шенгенского соглашения (до 180 дней) предусматривает многократные выезды без повторного обращения в посольства. Главное – суммарное число дней, проведенных в Шенгенском пространстве. Оно определяется по штампу, который ставится на КПП первой страны, в которую вы выехали, и по штампу, полученному при выезде из этого пространства.

Въездные долгосрочные визы являются национальными. Краткосрочная единая европейская виза чаще всего выдается на срок от 15 до 40 дней со дня поступления документов и стоит 10 эю. Такая виза имеет голографические элементы и несколько степеней защиты. Отличить ее от обычной можно по второй сверху строке, где на языке страны, в посольстве которой вы оформляете документы, должно быть написано: «Шенгенские страны». Если такой строки нет, значит, у вас в руках национальная виза, дающая право на въезд только в эту страну. Анкеты на оформление визы в каждом посольстве свои, так как анкеты единого образца пока нет.

Шенгенская виза выдается на основании приглашения от вашего партнера, знакомого или родственника. Подтверждение туроператором приема, обслуживания туристов и брони на их размещение в местном отеле приравнивается к приглашению. Обращаться нужно в посольство той страны, из которой получено приглашение.

В исполнении паспортно-визовых формальностей туристское предприятие принимает непосредственное участие. При организации туров в зарубежные страны необходимо установить контакт с их посольствами или консульствами и уточнить требования, предъявляемые к получению туристских виз для въезда или транзита через национальную территорию данных государств. В некоторых случаях это предусматривает предоставление в посольства или консульства пакета документов, характеризующих данное туристское предприятие: копии лицензии на туристскую деятельность, копии договоров с зарубежными партнерами, списки групп, подтверждение партнера о готовности приема групп туристов, страховые полисы медицинского страхования временно выезжающих за рубеж, проездные документы. Проблемы с визами обычно возникают в самое горячее время, когда сотрудники консульских отделов не справляются с потоком туристов. При возникновении непредвиденных сложностей туристские агентства могут обращаться в испол-

нительную дирекцию Российской ассоциации туристских агентств (РАТА) за помощью и за документально подтвержденной информацией. Комитет по международным вопросам РАТА информирует турфирмы по всем вопросам, касающимся выезда граждан за пределы России, а также оказывает помощь в решении проблем, связанных с выездом туристов за рубеж.

Для своевременного и правильного оформления иностранных виз работники туристского предприятия должны хорошо знать порядок обращения по этому вопросу в иностранные посольства (консульские службы). В них установлены правила выдачи туристских въездных виз, которые различаются по срокам обращения, анкетам, заполняемым на каждого туриста, количеству фотографий, необходимости личного посещения посольства туристами, по порядку приема в посольствах сотрудников туристской фирмы и др.

Следует иметь в виду, что иностранные въездные-выездные визы выдаются в строгом соответствии с датами организуемого тура. Поэтому перед раздачей туристам их паспортов с иностранными визами туристское предприятие обязано проверить соответствие сроков действия виз и дат начала и окончания тура. Если эти даты не совпадают, необходимо до отъезда туристов урегулировать данную проблему.

Сотрудники туристского предприятия обязаны также предупредить всех выезжающих туристов об окончании действия иностранной визы в день завершения туристской поездки. Поэтому, если кто-либо из туристов собирается задержаться в стране после окончания тура у своих родственников, знакомых или просто пожить в гостинице за свой счет, он должен заранее продлить визу. Если такое желание возникло у него уже во время пребывания в стране, он должен обратиться в соответствующие официальные органы этой страны по вопросу продления визы за свой счет. Но в силу кратковременности туристских поездок оформить такое продление бывает довольно сложно.

Наличие визы не гарантирует того, что въезд в страну обязательно состоится. Несмотря на то, что виза является основным разрешительным документом на посещение другого государства, она лишь подтверждает регистрацию паспорта в консульском учреждении государства, которое предстоит посетить. Окончательное решение о возможности въезда на территорию государства принимается соответствующими иммиграционными (пограничными, полицейскими) властями на границе данного государства, и если выезжающее в страну лицо по каким-либо причинам по решению этих властей не отвечает положению туриста, оно не будет пропущено через границу, несмотря на имеющуюся визу.

Прием иностранных туристов. Для того чтобы фирма имела право принимать иностранных туристов на территории России, ей нужно получить референс.

Процедура оформления референса следующая:

- необходимо обратиться в Департамент консульской службы (ДКС) МИД России (по адресу: 1-й Неопалимовский пер., д. 12, ст. метро «Смоленская») по вопросу регистрации фирмы на право приема иностранных туристов. Там же можно выяснить, какой комплект документов необходимо предоставить для регистрации в ДКС МИД России;

- для дальнейшей регистрации туристов необходимо зарегистрировать фирму в УВИРе г. Москвы (ул. Покровка, д. 42); процедура регистрации та же самая, что и в ДКС МИД России.

Таможенные формальности – процедуры, связанные с необходимостью соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей и товаров.

Осуществление таможенных формальностей возлагается на таможенную службу в пограничных пунктах.

Таможенные формальности для туристов обычно состоят из заполнения таможенной декларации и, при необходимости, досмотра багажа.

Таможенная декларация – письменное заявление, предоставляемое при пресечении государственной границы пассажирами, туристами органам таможенного контроля о провозимых с собой или отдельным грузом вещах и товарах. Таможенная декларация обычно составляется по установленной форме на специальных бланках. Лица, проходящие таможенный контроль, обязаны заполнить таможенные декларации лично.

Таможенный контроль – совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства страны. Таможенный контроль производится должностными лицами таможенных органов путем:

- проверки документов и сведений, необходимых для таможенных целей;

- таможенного досмотра товаров и транспортных средств, личного досмотра как исключительной формы таможенного контроля;

- учета товаров и транспортных средств;

- устного опроса физических и должностных лиц;

- проверки системы учета и отчетности и т.п.

Досмотр багажа – проверочный осмотр представителями таможенного контроля содержимого багажа пассажиров, пересекающих государственную границу, а также обложение провозимого багажа установленными таможенными пошлинами.

Таможенная пошлина – денежный сбор, взимаемый государством за товары, пропускаемые через государственную границу под контролем таможенных органов по установленным тарифам.

Одновременно с таможенным контролем осуществляется паспортный и валютный контроль.

Паспортный контроль – государственная служба в пограничных въездных и выездных пунктах страны, осуществляющая проверку паспортов и других удостоверений личности у лиц, пересекающих государственную границу, а также наличия у них разрешения (визы) на въезд и выезд.

Валютный контроль – государственная служба в пограничных въездных и выездных пунктах страны, контролирующая в соответствии с национальным валютным законодательством провоз через границу иностранной и национальной валюты лицами, пересекающими государственную границу. Отечественному туристу разрешается вывоз валюты в размере 500 долл. США, превышение этой суммы должно быть подтверждено именным разрешением уполномоченного на обмен валюты банка или таможенной декларацией предыдущей поездки. Дорожные чеки и кредитные карточки не декларируются. В случае обнаружения у туриста валюты, не указанной в декларации, она изымается. В ряде государств продолжает иметь место практика установления минимума валюты, который необходим для въезда в эти страны. Применительно к туризму подобные ограничения являются препятствием к осуществлению путешествий на территории этих стран. Кроме того, отдельные государства ограничивают возможность свободного обмена иностранной валюты на национальную, устанавливая особый порядок конвертации валюты для иностранных туристов.

Валютный контроль и контроль за обменом валюты не только формируют уровень туристских расходов, но могут также привести к сокращению объемов туризма в те места, где введены подобные меры.

Поскольку валютные формальности меняются достаточно часто, туристские предприятия обязаны информировать об этом туристов, отправляющихся в зарубежную поездку. При оформлении документов в обязанности туристских предприятий также входит информирование туристов о требованиях пограничных и таможенных служб.

Санитарные (медицинские) формальности – процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках). Контроль за соблюдением этих формальностей осуществляется санитарными службами в пограничных пунктах, используемых для въезда и выезда из страны, и состоит обычно в проверке у туристов и путешественников международного сертификата о вакцинации.

Сертификат о вакцинации – удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемических заболеваний (чумы, холеры, лихорадки, оспы и т.д.). Сертификат выдается официальными медицинскими органами страны по форме, установленной Всемирной организацией здравоохранения. Он необходим туристам, направляющимся в страну, посещение которой разрешается только при наличии у туриста данного документа.

В необходимых случаях санитарные (медицинские) формальности предусматривают вакцинацию туристов и путешественников на месте или их временную изоляцию в карантине, если есть вероятность переноса инфекционных заболеваний. Для перевозимых туристами и путешественниками животных требуются соответствующие ветеринарные сертификаты.

Соблюдение установленных санитарных (медицинских) правил в туристских поездках напрямую связано с безопасностью жизни и здоровья туристов.

На десятой ассамблее Всемирной туристской организации в октябре 1995 г. было заявлено, что ВТО будет добиваться поддержки мер, касающихся охраны здоровья туристов, безопасности поездок, санитарного контроля за пищевыми продуктами.

В свою очередь, Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) разработала требования к свидетельству о прививках при поездке за границу. Эти требования являются практическим руководством для туристских организаций и самих туристов. ВОЗ выпускает также «Эпидемиологический ежегодник» и рекомендации, призванные уменьшить возможность распространения опасных инфекций, в том числе через туризм. ВОЗ имеет рабочие соглашения с ВТО, в соответствии с которыми текущая информация о санитарных (медицинских) формальностях публикуется в ежегодном издании ВТО «Зарубежный туризм — пограничные формальности».

Международные санитарные (медицинские) правила Всемирной организации здравоохранения действуют с 1951 г.

Существуют определенные санитарные (медицинские) правила, позволяющие избежать опасных инфекционных заболеваний при путешествии. Эти правила должны в обязательном порядке доводиться туристскими предприятиями до сведения клиентов до начала поездки в информационном листке к туристской путевке. В типовой форме туристской путевки содержится напоминание о том, что турист обязан ознакомиться с информацией о стране пребывания и особенностях поведения в ней до оплаты путешествия, что подтверждается его подписью.

2.4. Культура предпринимательской деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма

В сфере деловых отношений существуют свои, достаточно строгие требования, правила, нормы.

Установлены требования к составлению документов и ведению деловой переписки. От правильно составленного документа во многом зависит успех дела. Каждый деловой документ – это и ваше лицо, и лицо вашей фирмы. Грамотно составленные документы – это действительно произведение искусства.

Язык служебных документов – это разновидность официально-делового современного литературного языка, используемого в сфере делового общения для составления документов.

Языком служебных документов факты и события освещаются объективно, кратко и ясно.

Особенности языка служебных документов:

- точность и ясность;
- лаконичность;
- убедительность;
- нейтральность тона изложения;
- использование устойчивых словосочетаний (стандартных оборотов);
- использование общепринятых сокращений.

Точность и ясность документов достигается:

- тщательным подбором слов;
- использованием слов и терминов в традиционных для норм общелитературного языка значениях, не допускающих иного, чем задумано автором, толкования написанного;

- прямым порядком слов в предложении (сказуемое следует за подлежащим, определение стоит перед определяемым словом).

Лаконичность предусматривает краткость и четкость изложения, без второстепенных деталей и повторов; немногословность.

Тексты писем, докладных и служебных записок, других документов, как правило, не превышают одной страницы.

Убедительность служебных документов достигается:

- наличием достоверной информации;
- наличием веских аргументов, побуждающих получателя документа к совершению определенных действий;
- логикой изложения;
- безупречностью формулировок в юридическом отношении;
- обоснованностью предложений автора (со ссылками на нормативные акты).

Нейтральность тона документов предусматривает:

- изложение текста от 3-го лица («компания направляет», «банк не возражает»);

- отсутствие эмоциональной окраски фактов, событий;
- отсутствие личного подхода к оценке информации, т.к. автор действует от имени организации.

Устойчивые словосочетания – это употребление большинства слов в служебных документах только с одним или ограниченной группой слов.

Применение устойчивых или стандартных словосочетаний (готовых языковых клише) дает возможность:

- авторам оперативно составлять документы;
- адресатам облегчить восприятие документов;

- создать типовые (трафаретные) формы документов по стандартным ситуациям.

К наиболее используемым относятся следующие словосочетания: в связи с решением (распоряжением)..., контроль возлагается..., выговор объявляется..., должностной оклад устанавливается..., в связи со сложным положением..., в целях обеспечения..., в соответствии с Вашей просьбой..., считаем необходимым..., согласно приказу..., принимая во внимание..., допущены просчеты..., утвердить и ввести в действие... и т. п.

Использование общепринятых сокращений в служебных документах позволяет:

- уменьшить объемы документов;
- ускорить восприятие информации.

Сокращению подлежат:

- отдельные слова (например, рубль – руб.);
- словосочетания (например, и так далее – и т.д.).

При использовании сокращений необходимо учитывать, что они должны быть: понятны адресату; одинаковы по всему тексту документа (например, недопустимо в одном тексте использовать сокращение слова «господину» как «г.» и «г-ну»).

Правила этикета. Этикет – манера поведения в обществе с соблюдением правил учтивости и вежливости. Этикет подразумевает достаточно жесткие правила поведения, но они могут изменяться в соответствии с временем и особенностями культуры страны.

Правила этикета приведены в прил. Ж.

Правила конструктивной критики приведены в прил. И.

Правила делового стиля приведены в прил. К.

Контрольные вопросы

1. Дайте характеристику руководящего, стратегического, тактического и оперативного уровней управления организацией и документов, используемых в процессе управления руководством и персоналом.
2. Назовите состав правовой документации предприятия?
3. Охарактеризуйте документацию предприятия по обеспечению качества услуги и продукции.
4. Назовите внутренние нормативные документы предприятия по обеспечению качества услуг и продукции.
5. Какую техническую документацию разрабатывает предприятие с целью обеспечения качества услуг и продукции?
6. Дайте характеристику документации системы менеджмента качества.
7. Назовите уровни управления в социально-культурном сервисе и туризме и соответствующие этим уровням документы.
8. Охарактеризуйте международные акты, регулирующие туристскую деятельность.

9. Назовите основные цели государственного регулирования туристской деятельности в РФ.

10. Каким образом осуществляется государственное регулирование туристской деятельности в РФ?

11. Какие федеральные законы регулируют деятельность в социально-культурном сервисе и туризме?

12. Какие документы устанавливают правила предоставления гостиничных услуг и правила оказания услуг общественного питания?

13. В соответствии с каким документом в настоящее время проводится классификация гостиниц и их номеров на категорию?

14. Дайте характеристику ГОСТ Р 50690-2000.

15. Какие документы разрабатывают предприятия социально-культурного сервиса и туризма как внутренние нормативные (стандарты предприятия)?

16. Какой государственный стандарт устанавливает требования к средствам размещения в настоящее время?

17. Какие лица могут выступать субъектами договорных отношений? Приведите классификацию договоров.

18. Какие условия договоров являются существенными? Приведите примеры.

19. Какую роль в договоре играют обычные и случайные условия?

20. Для чего необходима технологическая документация туров?

21. Назовите полный список технологических документов тура.

22. Каково основное содержание договора с клиентом и в соответствии с каким нормативным актом он составляется?

23. Раскройте содержание туристской путёвки, её форму и кем она утверждена.

24. Что такое технологическая карта тура, её состав и каким документом она утверждена?

25. Какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок к туристской путёвке?

26. Почему правильно составленные договоры имеют важное значение в достижении высокого качества туристского обслуживания?

27. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме?

28. По каким моделям обычно строятся правоотношения между туроператорами и турагентами?

29. В чём заключаются существенные условия типового договора на оказание туристских услуг?

30. Какими документами регулируются договорные отношения в туризме на международном и национальном уровнях?

31. В чём состоит особенность заключения договоров рецептивного туроператора с поставщиками туристских услуг?

32. В чём состоит специфика заключения договоров с гостиничным, автотранспортным предприятием, авиакомпанией, предприятием питания?
33. Какие особенности имеют договоры между инициативными и рецептивными туроператорами?
34. Что такое туристская виза?
35. Какие виды приглашений и виз для поездки в другую страну вам известны?
36. Каким образом оформляется туристская виза для выезда российских граждан за рубеж?
37. Какие данные туриста обычно включаются в анкету для получения зарубежной визы?
38. Как оформляется групповая виза?
39. Каковы сроки действия виз для туристских поездок?
40. Что такое шенгенская виза? Типы шенгенских виз?
41. Расскажите о правилах получения шенгенской визы.
42. В каких случаях оформляется национальная виза в страны Шенгенского соглашения?
43. Нужен ли загранпаспорт для совершения туристских поездок в страны СНГ и в Калининградскую область РФ?
44. Что такое референс? Для чего он нужен и как его получить?
45. Какие документы необходимо представить в МИД России для регистрации на оказание консульских услуг?
46. Какой документ и на какой срок выдаётся после регистрации в МИД России? Каков порядок его переоформления?
47. В каких случаях МИД России может отказать в регистрации?
48. Какой документ является основанием для рассмотрения вопроса о выдаче российской визы иностранным гражданам и лицам без гражданства в общем порядке? Где он оформляется?
49. Какой документ является основанием для рассмотрения вопроса о выдаче российской визы иностранным гражданам и лицам без гражданства, посещающим РФ с целью туризма? Где и как он оформляется?
50. Какова технология приглашения иностранных туристов?
51. Какие документы необходимо предъявить иностранцу при обращении в российское консульство за туристской визой?
52. Какие сведения должен содержать туристский ваучер, направляемый вместе с подтверждением о приеме иностранных туристов?
53. Где (в каких туристских организациях) иностранный турист может получить ваучер?
54. Какие признаются гарантии при обращении за российской визой и в каких случаях не требуется предъявления гарантий для её получения?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные акты

Федеральный конституционный закон от 25.12.2000 г. № 2-ФКЗ «О Государственном гербе Российской Федерации» / СЗ РФ. 2000. № 52.

Федеральный закон от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации».

Федеральный закон от 10.01.2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».

Федеральный закон от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».

Государственная система документационного обеспечения управления, утвержденная приказом Главархива СССР от 25.05.1988 г. № 33.

Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.02 г. № 184-ФЗ.

Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, от 10.01.2003 г. № 15-ФЗ).

Федеральный закон «О внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (принят Государственной Думой 17 января 2007 года, одобрен Советом Федерации 24 января 2007 года).

Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» (от 08.08.01 г. № 128-ФЗ).

Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федеральных законов от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ).

Постановление Правительства РФ «О лицензировании туроператорской и турагентской деятельности» (в редакции от 03.10.2002 г. № 731).

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.97 г. № 490 с изменениями и

дополнениями, утвержденными Правительством РФ от 15.09. 2000 г. № 693).

Правила оказания услуг общественного питания (утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1036).

Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг (утверждены Постановлением Госстандарта России от 21.08.2003 г. № 97).

Системы классификации гостиниц и других средств размещения (утверждены приказом федерального агентства по туризму 21.07.2005 г. № 86).

ГОСТ 28681.0-09 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».

ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».

ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».

ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

ГОСТ Р 51511-2001 «Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации. Форма, размеры и технические требования».

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации».

Основная литература

Борискин, В.В. Документационный системный комплекс организации: учебно-методическое пособие / В.В. Борискин, Н.М. Поликарпова. – М.: Ось-89, 2006. – 272 с

Вахмистров, В.П. Правовое обеспечение туризма: учебное пособие для вузов / В.П. Вахмистров, С.И. Вахмистрова. – СПб.: Михайлов, 2005. – 288 с.

Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: учебник для вузов / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 192 с.

Кузнецов, И.Н. Делопроизводство: учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецова. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2006. – 520 с.

Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; под общ. ред. Н.И. Кабушкина и др. – Минск: Новое знание, 2003. – 632 с.

Дополнительная литература

Балбеко, А.М., Балбеко, Г.С. Культура предпринимательской деятельности / А.М. Балбеко, Г.С. Балбеко // Социально-гуманитарные знания. – 2001. – № 4 – С. 192–202.

Виханский, О.С., Наумов, А.И. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. 3-е изд. – М.: Экономистъ, 2004. – 528 с.: ил. (с. 13, 14, 16, 17–19).

Гончаренко, Л.П. Инновационный менеджмент: учебное пособие / Л.П. Гончаренко, Е.А. Олейников, В.В. Березин. – М.: КНОРУС, 2005. – 244 с.

Евдокимова, Л.О., Слесарева, Л.С. Инновационный менеджмент: учебное пособие. Балтийский институт управления / Л.О. Евдокимова, Л.С. Слесарева. – СПб.: Андреевский изд. дом, 2005 – 168 с.

Захаров, А.Н., Игнатьев А.А. Инновации в международной торговле услугами на примере туризма / А.Н. Захаров, А.А. Игнатьев // Российский внешнеэкономический вестник. – 2006. – № 2. – С. 26–34.

Инновационный менеджмент: учебное пособие / М.: КНОРУС, 2005. – 544 с.

Ларьков, Н.С. Документоведение: учебное пособие / Н.С. Ларьков. – М.: АСТ: Восток-Запад, 2006. – 427 с.

Рогожин, М.Ю. Настольная книга секретаря: учебно-практическое пособие / М.Ю. Рогожин. – М.: Велби: Проспект: 2004. – 368 с.

Рыськов, О.И. О новой редакции типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти / О.И. Рыськов // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2006 – № 5. – С. 8–13.

Стенюков, М.В. Образцы документов по делопроизводству: руководство к составлению / М.В. Стенюков. – М.: «Приор-издат», 2005. – 176 с.

Хотяшева, О.М. Инновационный менеджмент: учебное пособие / О.М. Хотяшева. – СПб.: Питер, 2005. – 318 с.

Чуковенков, А., Янковая, В. Международные стандарты на документацию. Переписка с зарубежными партнерами / А. Чуковенков, В. Янковая // Управление персоналом. – 2000. – № 2. – С. 28–36.

Щур, Д.Л., Труханович, Л.В. Кадры предприятия. 300 образцов должностных инструкций: практическое пособие / Д.Л. Щур, Л.В. Труханович. 4-е изд. – М.: Изд-во «Дело и Сервис», 2003. – 912 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Обзор нормативно-правовых актов Российской Федерации в социально-культурном сервисе и туризме

Указы Президента РФ

1. Постановление Правительства РФ
2. Иные акты (приказы, постановления, положения)

Общие вопросы

Федеральные законы:

- Конституция Российской Федерации. Федеральный закон от 12.12.1993 г.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая). Кодекс РФ от 30.11.1994 г. №51-ФЗ (с изменениями на 23 декабря 2003 года).
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая). Кодекс РФ от 26.01.1996 г. №14-ФЗ (с изменениями на 23 декабря 2003 года); изменения внесены ФЗ от 10 января 2006 г. N 18-ФЗ.
- Трудовой кодекс РФ. Федеральный закон от 1 февраля 2002 года. Новая редакция ТК РФ (вступила в силу с 1 октября 2006 г.).
- Об основах туристской деятельности в РФ. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.
- О внесении изменений в федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный закон принят Государственной Думой 17 января 2007 года, одобрен Советом Федерации 24 января 2007 года.
- Проект Федерального Закона «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации». Внесен в Государственную Думу 17.10.2003, в настоящее время идет рассмотрение законопроекта в первом чтении.

Указы Президента:

- О дополнительных мерах по развитию туризма в Российской Федерации и об упорядочении использования государственной собственности в сфере туризма. Указ Президента РФ от 25.04.1994 г. № 813.
- О реорганизации и развитии туризма в РФ. Указ Президента РФ от 22.12.1995 г. № 1284.
- О структуре федеральных органов исполнительной власти. Указ Президента РФ от 17.05.2000 г. № 867.
- О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти. Указ Президента РФ от 09.03.2004 г.
- О федеральном агентстве по туризму и федеральном агентстве по физической культуре и спорту. Указ президента РФ от 18.11.04 г. № 1453.
- Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ.

Постановления Правительства РФ:

- Об одобрении Концепции развития туризма в Российской Федерации на период до 2005 года. Распоряжение Правительства РФ от 11.07.2002 г. № 954-р

- Об утверждении мероприятий реализации второго плана (1999–2005 гг.) федеральной целевой программы «Развитие туризма в Российской Федерации». Распоряжение Правительства РФ от 17.12.1999 г. № 2090-р.

- Об утверждении Положения о Министерстве экономического развития и торговли Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 21.12.2000 г. № 990.

- Вопросы Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 5.07.2000 г. № 488.

- Положение о Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки. Постановление Правительства РФ от 17.06.2004 г. №300.

- Постановление Правительства РФ от 17.06.2004 г. № 300.

Лицензирование

Федеральные законы:

- О лицензировании отдельных видов деятельности. Федеральный закон от 8.08.2001 г. № 128-ФЗ.

- О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности» Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 15-ФЗ (с изменениями на 30 июня 2003 года).

- Федеральный закон РФ «О внесении изменений в статью 18 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 31 декабря 2005 г.; изменения внесены от 8 августа 2001 года № 128-ФЗ; принят Гос. думой 21.12.2005 г.; одобрен Советом Федерации 27.12.2005 г.

Постановление Правительства РФ:

- О лицензировании туроператорской и турагентской деятельности. Постановление Правительства РФ от 11.02.2002 г. №95 (с изменениями на 3 октября 2002 года).

- О лицензировании деятельности по продаже прав на клубный отдых: Постановление Правительства РФ №753 от 10.10.2002 г.

Стандартизация и сертификация

Федеральный закон:

- О техническом регулировании. Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ. Введен в действие с 1 июля 2003 г.

Постановления Правительства РФ:

- О мерах по реализации Федерального закона. Постановление Правительства РФ от 2.06.2003 г. № 316 «О техническом регулировании» (с изменениями на 17 июля 2003 года).

Иные акты:

- О сертификации туристских услуг и услуг средств размещения. Письмо Госстандарта России от 14.08.2000 г. № ЮГ-110-1912558.
- О создании государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. Постановление Госстандарта России от 26.09.2001 г. № 82.
- Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Приказ Минэкономразвития от 21 июня 2003 года № 197.
- Система классификации гостиниц и других средств размещения. Одобрена Распоряжением Правительства РФ от 15.07.2005 года № 1004-р. Утверждена Приказом Федерального Агентства по Туризму 21.07.2005 г. № 86.

Безопасность туризма

Федеральные законы:

- Об организации страхового дела в Российской Федерации. Федеральный закон от 27.11.1992 г. № 4015-1 (с изменениями на 10 декабря 2003 года).
- О введении в действие Закона Российской Федерации «О страховании». Постановление Верховного Совета РФ от 27.11.1992 г. № 4016-1 (с изменениями на 10 декабря 2003 года).

Указы Президента РФ:

- О обязательном личном страховании пассажиров. Указ Президента РФ от 7.07.1992 г. № 750 (с изменениями на 22 июля 1998 года).
- Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования. Указ Президента РФ от 6.04.1994 г. №667.

Постановления Правительства РФ:

- О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов. Постановление Правительства РФ от 24.01.1998 г. №83.
- О медицинском страховании иностранных граждан, временно находящихся в Российской Федерации, и российских граждан при выезде из Российской Федерации от 11.12.1998 г. № 1488.

Курортное дело

Федеральные законы:

- Земельный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 25.10.2001 г. № 136-ФЗ (с изменениями на 31 декабря 2005 года).
- О внесении изменений в земельный кодекс РФ, лесной кодекс РФ от 21.07.2005 г. № 111-ФЗ; принят ГДДС РФ 08.07.2005 г.
- Лесной кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 29.01.1997 г. № 22-ФЗ (с изменениями на 10 декабря 2003 года).

- О внесении изменений и дополнений в лесной кодекс РФ от 10.12.2003 г. № 171-ФЗ.

- О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах. Федеральный закон от 23.12.1995 г. №26-ФЗ.

- Об особо охраняемых природных территориях. Федеральный закон от 14.03.1995 г. № 33-ФЗ (с изменениями на 30 декабря 2001 года).

- Об охране окружающей среды. Федеральный закон от 10.01.2002 г. №7-ФЗ (с изменениями на 9 мая, 31 декабря 2005 года).

- О животном мире. Федеральный закон от 24.04.1995 г. №52-ФЗ (с изменениями на 11 ноября 2003 года).

Постановления Правительства РФ:

- Об утверждении Положения об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов федерального значения. Постановление Правительства РФ от 7.12.1996 г. № 1425 (с изменениями на 20 декабря 2002 года).

- Об утверждении Положения о признании территорий лечебно-оздоровительными местностями и курортами федерального значения. Постановление Правительства РФ от 7.12.1996 г. № 1426 (с изменениями на 20 декабря 2002 года).

- Об утверждении Положения о порядке предоставления и аннулирования лицензий на осуществление деятельности по обеспечению регулируемого туризма и отдыха на территориях национальных парков. Постановление Правительства РФ от 3.08.1996 г. № 916 (с изменениями на 3 октября 2002 года).

- О федеральной целевой программе «Развитие курортов федерального значения». Постановление Правительства РФ от 2.02.1996 г. № 101 (с изменениями на 30 декабря 2000 года).

Иные акты:

- Об утверждении правил ведения государственного кадастра особо охраняемых природных территорий. Приказ Госкомэкологии России от 4.07.1997 г. № 312 (с изменениями на 31 марта 1998 года).

- О мерах по реализации федеральной целевой программы «Развитие курортов федерального значения». Приказ ГКФТ России от 12.03.1996 г. №78. Приказ Минздрава России от 12.03.1996 г. №81.

Таможенные формальности

Федеральные законы:

- Таможенный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 18.06.1993 г. № 5221-1 (с изменениями на 23 декабря 2003 года, 10 января, 18 февраля 2006 года).

- О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию. Федеральный закон от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ (с изменениями на 30 июня 2003 года, 18 июля 2006 года).

- О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации. Федеральный закон от 25.07.2002 г (с изменениями на 11 ноября 2003 года, 22 августа, 2 ноября 2004 года).

- О государственной границе Российской Федерации. Федеральный закон от 1.04.1993 г (с изменениями на 30 июня 2003 года).

- О валютном регулировании и валютном контроле. Федеральный закон от 9.10.1992 г. № 3615-1 (с изменениями на 10 декабря 2003 года, 28 июня 2004 года, 18 июля 2004 года).

- О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения. Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ (с изменениями на 30 июня 2003 года, 22 августа 2004 года, 9 мая, 31 декабря 2005 года).

- О вывозе и ввозе культурных ценностей. Федеральный Закон от 15 апреля 1993 г. № 4804-1 (с изменениями на 2 ноября 2004 года).

Указы Президента РФ:

- О мерах по обеспечению права граждан Российской Федерации на свободный выезд из Российской Федерации. Указ Президента РФ от 4.05.1998 г. № 488.

- Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации. Указ Президента РФ от 21.12.1996 г. № 1752.

- Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. Указ Президента РФ от 13.03.1997 г. №232.

Постановление Правительства РФ:

- Об утверждении Положения о перемещении товаров физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 10.07.1999 г. №783 (с изменениями на 21 июня 2003 года).

- Об утверждении Положения о подтверждении иностранным гражданином или лицом без гражданства наличия средств для проживания на территории Российской Федерации и выезда из Российской Федерации или предъявлении гарантии предоставления таких средств. Постановление Правительства РФ от 24.04.2003 г. № 241.

- О временном ввозе (вывозе) транспортных средств. Постановление Правительства РФ от 6.07.2001 г. №517.

- Об утверждении Положения о государственной санитарно-эпидемиологической службе Российской Федерации и Положения о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании. Постановление Правительства РФ от 24.07.2000 г.

Иные акты:

- Об утверждении Инструкции о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам Российской Федерации для выезда из Российской Федерации

Федерации и въезда в Российскую Федерацию. Приказ МВД России от 26.05.1997 г. № 310 (с изменениями на 7 апреля 2000 года).

- О временном ввозе (вывозе) транспортных средств. Приказ ГТК России от 31.07.2001 г. (с изменениями на 3 июня 2003 года).

- Об утверждении Правил перемещения в упрощенном, льготном порядке товаров физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации. Приказ ГТК России от 24.11.1999 г. № 815 (с изменениями на 24 июня 2003 года).

- Положение Банка России «О порядке вывоза физическими лицами из Российской Федерации наличной иностранной валюты» от 12.01.2000 г. № 105-П. Положение ГТК России от 12.01.2000 г. №01-100/1 (с изменениями на 24 января 2002 года).

- О вывозе наличной иностранной валюты физическими лицами. Письмо ГТК России от 7.03.2003 г. №01-06/9654.

- О декларировании товаров. Приказ ГТК России от 3.03.2003 г. №203.

- О санитарных правилах, нормах и гигиенических нормативах. Постановление Госкомсанэпиднадзора России от 20.05.1996 г. №9-П.

- Закон РФ О вывозе и ввозе культурных ценностей, от 15.04.1993г. № 4804-1 (изменен 2 ноября 2004 года).

Федеральные законы:

- Уголовный кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 13.06.1996 г. №64-ФЗ (с изменениями на 8 декабря 2003 года, 19 декабря 2000 года).

- О защите прав потребителей. Федеральный закон от 7.02.1992 г. №2300-1 (с изменениями на 30 декабря 2001 года, 21 декабря 2004 года, 27 июля 2006 года).

Постановления Правительства РФ:

- Об утверждении Правил бытового обслуживания населения В Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 (с изменениями на 30 сентября 2000 года).

- Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 (с изменениями на 15 сентября 2000 года).

- Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. №1036 (с изменениями на 21 мая 2001 года).

Иные акты:

- Разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей». Приказ ГАК России от 20.05.1998 г. № 160.

- О некоторых вопросах применения законодательства о компенсации морального вреда. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. №10 (с изменениями на 15 января 1998 года).

- О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 г. №7 (с изменениями на 10 октября 2001 года). Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан. Закон РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 (с изменениями на 14 декабря 1999 года).

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Технологическая карта туристского маршрута и методические рекомендации по ее заполнению

Технологическая карта туристского маршрута

_____ (наименование туристской организации)
на _____ 200_ г.
Наименование маршрута _____
Основные пункты маршрута _____

I. Основные показатели маршрута

Вид маршрута _____
Километраж для автобусных маршрутов _____
Продолжительность маршрута в днях (календарных) _____
Количество туристических рейсов (групп) _____
Число туристов в рейсе (группе) _____
Всего туристов по маршруту _____
Всего человеко-дней (по ночлегам) обслуживания на маршруте _____
Расходы по внутримаршрутному транспорту _____
Расходы по экскурсионному обслуживанию _____
Продолжительность работы руководителя туристской группы _____
Стоимость ваучера (путевки) на туристскую группу _____
Стоимость ваучера (путевки) на одного человека _____

II. Дата отъезда и прибытия рейсов (групп) и количество рейсов (групп) по месяцам

| № месяца | Дата отъезда и прибытия рейсов (групп) по месяцам | Количество рейсов (групп) в месяц |
|----------|--|--------------------------------------|
| 01 | | |
| 02 | | |
| 03 | | |
| 04 | | |
| | | |
| | Всего | |

III. Содержание и график движения по маршруту

| № п/п | Пункты маршрута и обслуживания | Километраж между пунктами | Программа обслуживания | | | | | Наименование туристско-экскурсионного мероприятия | Продолжительность мероприятия |
|-------|--------------------------------|---------------------------|------------------------|------|------|-------------|--------|---|-------------------------------|
| | | | завтрак | обед | ужин | Без питания | ночлег | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| | Всего | | | | | | | | |

IV. Описание маршрута

Дать описание туристского маршрута, условий приема и обслуживания туристов.

Директор _____

Заведующий _____

планово-финансовым отделом _____

М.П.

« ____ » _____ 200 _ г.

Методические рекомендации

Технологическая карта туристского маршрута – основной документ транспортного маршрута – составляется работником субъекта хозяйствования, занимающегося туристской деятельностью, и турорганизацией, подписывается руководителем планово-финансового отдела, скрепляется печатью.

Строка «Наименование маршрута». От названия маршрута зависит его популярность, поэтому оно должно быть образным, ярким и отражать характерные особенности маршрута.

В строке «Основные пункты маршрута» следует указать его начальный и конечный пункты, наиболее крупные промежуточные пункты, в которых осуществляется обслуживание туристов и проводятся туристско-экскурсионные мероприятия.

Строка «Виды маршрута». В зависимости от вида транспорта в неё записывается: железнодорожный, автобусный, авиационный, теплоходный. При условии использования автобуса указывается: собственный это транспорт или арендный.

Строка «Километраж для автобусных маршрутов». Общий километраж на автобусном маршруте указывается на основании акта замера протяженности маршрута.

Строка «Продолжительность маршрута в днях» (календарных) должна соответствовать количеству дней, указанных в графике движения по маршруту, приведённом в третьем разделе карты, и согласовываться с цифрами, указанными в графе 3–7 программы обслуживания.

Строка «Количество туристических рейсов (групп)». Оно должно соответствовать количеству рейсов (групп), указанному в договоре соответствующим предприятием на обслуживание туристов.

В строке «Число туристов в рейсе (группе)» указывается число человек в рейсе (группе). В это число не включаются руководитель туристской группы, гид и водители автобуса.

В строке «Всего туристов по маршруту» указывается количество туристов по маршруту, которое определяется путем умножения количества туристских рейсов (групп) на число туристов в рейсе (группе).

В строке «Всего человеко-дней (по ночлегам) обслуживания на маршруте» указывается общее количество человеко-дней по указанному маршруту, которое определяется путем умножения общего количества туристов на продолжительность обслуживания в календарных днях, предусмотренных туром.

В строке «Расходы по внутримаршрутному транспорту» указывается стоимость расходов, связанных с переездом туристов между пунктами, указанными в строке «Основные пункты маршрута».

При переезде по железной дороге включается полная стоимость билетов, оплата белья, а также расходы по предварительному заказу и доставке билетов, стоимость транспорта, использованного для туристических мероприятий, подвоза к пунктам питания, проживания, а также к местам проведения экскурсионных и массово-зрелищных мероприятий; расходы по транспорту на железнодорожный вокзал, пристани, аэропорт. В данную графу вносятся расходы по транспорту, например стоимость поездки или переезда на железнодорожном транспорте, теплоходе и др.

В строке «Продолжительность работы руководителя туристической группы (гида)» указывается общее количество часов работы руководителя туристской группы; если на автобусном маршруте планируется проведение экскурсии, то указывается дробью: в числителе – количество часов ведения экскурсии, в знаменателе – количество часов сопровождения.

Расходы по внутримаршрутному транспорту и экскурсионному обслуживанию, а также стоимость туристического ваучера (путёвки) на группу и на одного человека указываются в размерах, определённых в графе «Стоимость ваучера (путёвки)» данного туристского транспортного средства.

Во втором разделе указываются построчно в соответствии с заключёнными договорами даты отъезда и прибытия рейсов (групп) по месяцам и количество рейсов (групп).

Общее количество рейсов (групп) отмечается в графе «Количество рейсов (групп)».

В третьем разделе карты указывается содержание и график движения по маршруту.

В графе «Пункты маршрута и обслуживания» следует отметить пункты маршрута в порядке движения по нему, в которых осуществляется обслуживание и проводятся туристско-экскурсионные мероприятия.

В графе «Километраж между пунктами» указывается расстояние между пунктами при использовании автобуса на маршруте. Километраж устанавливается в соответствии с актом замера протяженности автобусного туристского маршрута, с учетом подъездов к месту проживания, питания, экскурсионным объектам.

По строке «Всего» указывается общий пробег автобуса на маршруте.

В графах 4–7 «Программы обслуживания» условно обозначается, в каком пункте маршрута, в течение скольких дней и какие виды услуг предоставляются туристам.

В графе «Наименование туристско-экскурсионного мероприятия» указывается точное наименование тем экскурсий, маршрута, прогулки, похода, перечисляются услуги, предоставляемые туристам в каждом

пункте в соответствии с запланированной программой обслуживания на данном маршруте.

В эту же графу заносятся такие сведения, как трансфер (если это предусмотрено программой обслуживания), а также перевозка по железной дороге, самолётом, теплоходом.

В графе «Продолжительность мероприятия» указывается продолжительность экскурсий и других мероприятий в астрономических часах.

В строке «Всего» в конце граф 2–7 третьего раздела проводятся итоговые данные по маршруту.

В четвертом разделе карты «Описание маршрута» приводится описание маршрута, а также условия приёма и обслуживания туристов.

Технологическая карта туристского маршрута является одним из важнейших документов при разработке и организации туристских маршрутов, которая позволяет качественно организовывать туристическое обслуживание, облегчает работу туристских предприятий по разработке конкретных туров и программ, даёт полное представление потребителю о качестве и количестве туристских услуг, отражает объём обслуживания туристов на данном маршруте, служит для расчета стоимости тура.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Карточка (паспорт) экскурсионного объекта

1. Наименование объекта: _____

Первоначальное: _____

Современное: _____

Народное: _____

События, связанные с ним: _____

Даты событий: _____

Местонахождения: _____

Почтовый адрес: _____

Территориальная и ведомственная принадлежность: _____

Описание объекта (дата, материал, стиль, текст надписи): _____

Автор: _____

Сохранность (даты реставрации, реконструкции): _____

Охрана объекта: _____

Безопасность посещения: _____

Перечень экскурсий, на которых еще используют объект: _____

Дата составления: _____

ФИО: _____

Примечание: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки

| Вид услуги | Замечания при предоставлении услуг | Норма снижения стоимости услуг, % | Примечание |
|---------------|---|-----------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Размещение | 1. Непредоставление забронированного объекта (гостиницы) | 10–25 | В зависимости от удаления предоставленной гостиницы от забронированной |
| | 2. Удаленность гостиницы от пляжа | 5–15 | |
| | 3. Отклонение от согласованного вида размещения в забронированной гостинице | 5 – 10 | |
| | 4. Отклонения от заказанного номера: | | Решающим является следующие обстоятельство: подселено ли лицо из одной и той же группы или же туристы из других групп |
| | 4.1. Двухместный номер вместо одноместного | 20 | |
| | 4.2. Трехместный номер вместо одноместного | 25 | |
| | 4.3. Трехместный номер вместо двухместного | 20–25 | |
| | 4.4. Четырехместный номер вместо двухместного | 20–30 | |
| | 5. Недостатки при предоставлении номеров: | | |
| | 5.1. Слишком маленькая площадь | 5–10 | |
| | 5.2. Отсутствие балкона | 5–10 | В зависимости от времени года |
| | 5.3. Отсутствие вида на море | 5–10 | При подтверждении |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------------|--|-------|---|
| 1. Размещение | 5.4. Отсутствие ванны и туалета | 15–25 | При бронировании |
| | 5.5. Отсутствие туалета | 15 | |
| | 5.6. Отсутствие душа | 10 | При бронировании |
| | 5.7. Отсутствие кондиционера | 10–20 | При подтверждении в зависимости от времени года |
| | 5.8. Отсутствие радио/ТВ | 5 | При подтверждении |
| | 5.9. Очень мало мебели | 5–15 | |
| | 5.10. Повреждения (трещины, щели и т.д.) | 10–15 | |
| | 5.11. Насекомые | 10–50 | |
| | 6. Нефункционирование оборудования: | | |
| | 6.1. Туалет | 15 | |
| | 6.2. Ванная/горячая вода | 15 | |
| | 6.3. Электричество/газ | 10–20 | |
| | 6.4. Вода | 10 | |
| | 6.5. Кондиционер | 10–20 | В зависимости от времени года |
| | 6.6. Лифт | 5–10 | В зависимости от этажа |
| | 7. Сервис | | |
| | 7.1. Полное отсутствие | 25 | |
| | 7.2. Плохая уборка номера и санузла | 10–20 | |
| | 7.3. Нарушение графика смены комплекта белья и полотенец | 5–10 | |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 1. Размещение | 8. Наличие шума и неприятных запахов | | |
| | 8.1. Шум днем | 5–25 | |
| | 8.2. Шум ночью | 10–40 | |
| | 8.3. Неприятные запахи | 5–15 | |
| | 9. Отсутствие указанного в каталоге курортного оборудования | 20–40 | В зависимости от подтверждения вида поездки |
| 2. Питание | 1. Полное отсутствие | 50 | |
| | 2. Недостатки: | | |
| | 2.1. Одноцветные бланки меню | 5 | |
| | 2.2. недостаточно горячая пища | 10 | |
| | 2.3. Недоброкачественная пища | 20–30 | |
| | 3. Сервис: | | |
| | 3.1. Самообслуживание (вместо обслуживания официантом) | 10–15 | |
| | 3.2. Долгое ожидание пищи | 5–15 | |
| | 3.3. Питание по сменам | 10 | |
| | 3.4. Грязные столы | 5–10 | |
| | 3.5. Грязная посуда, столовые приборы | 10–15 | |
| | 4. Отсутствие кондиционера в столовой | 5–10 | При подтверждении |
| | 3. Прочее | 1. Грязный бассейн или его отсутствие | 10–20 |
| 2. Отсутствие закрытого бассейна: | | | |
| 2.1. При наличии открытого бассейна | | 10 | Использование в зависимости от времени года |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------|--|--------------------------------------|--|
| 3. Прочее | 2.2. При отсутствии открытого бассейна | 20 | |
| | 3. Отсутствие сауны | 5 | При подтверждении |
| | 4. Отсутствие теннисной площадки | 5–10 | То же |
| | 5. Отсутствие площадки для мини – гольфа | 3–5 | |
| | 6. Отсутствие школы по парусному спорту, серфингу и нырянию с аквалангом | 5–10 | При подтверждении |
| | 7. Отсутствие возможностей для занятий конным спортом | 5–10 | То же |
| | 8. Отсутствие специальной службы по уходу за детьми и занятий с ними | 5–10 | |
| | 9. Запрещение купания в море | 10–20 | |
| | 10. Грязный пляж | 10–20 | |
| | 11. Отсутствие лежаков и пляжных зонтов | 5–10 | |
| | 12. Отсутствие закусочной и бара на пляже | 0–5 | В зависимости от возможности замены |
| | 13. Отсутствие пляжа для nudистов | 10–20 | При подтверждении |
| | 14. Отсутствие ресторана или супермаркета: | | |
| | 14.1. при питании в гостинице | 0–5 | При подтверждении в зависимости от других возможностей |
| | 14.2. при самостоятельном питании | 10–20 | |
| | 15. Отсутствие развлекательных предприятий (дискотека, ночной клуб, кино и т.д.) | 5–15 | При подтверждении |
| 16. Отсутствие магазинов | 0–5 | В зависимости от других возможностей | |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------|---|--------|---|
| | 17. Непредоставление экскурсий во время круизов | 20–30 | Часть цены каждого берегового обслуживания / экскурсии |
| | 18. Отсутствие руководителей группы | | |
| | 18.1. Только организация | 0–5 | |
| | 18.2. При маршрутных поездках | 10–20 | |
| | 18.3. При учебных поездках с научным сопровождением | 20–30 | При подтверждении |
| | 19. Потеря времени из-за необходимого переезда: | | |
| | 19.1. Внутри отеля проживания | ½ дня | |
| | 19.2. В другой день | 1 день | |
| 4. Транспорт | 1. Перенос отлета более чем на 4 часа | 5 | Часть цены одного дня за каждый час |
| | 2. Недостатки снабжения: | | |
| | 2.1. Более низкий класс | 10–15 | |
| | 2.2. Значительное отклонение от стандарта | 5–10 | |
| | 3. Сервис: | | |
| | 3.1. Питание | 5 | |
| | 3.2. Отсутствие в салоне радио, видео и т.д. | 5 | |
| | 4. Замена транспортных средств | | Часть цены, приходящаяся на увеличение поездки новым видом транспорта |
| | 5. Непредоставление транспорта из аэропорта (вокзала) к отелю | | Расходы на транспорт, заменивший уже оплаченный |

Пояснения к таблице

1. Незначительный ущерб во внимание не принимается.

2. Размер процента (в указанном диапазоне) не зависит от личных качеств отдельных туристов (возраста, пола, чувствительности или нечувствительности к чему-либо). Исключения могут составлять:

а) особые личные качества или недостатки туриста, которые были известны туроператору при покупке поездки. Могут быть повышены проценты по отдельным позициям таблицы при особо значимом ущербе (самое высокое процентное повышение – 50%);

б) при недостатках по группе III снижение не предоставляется, если ущерб для туриста был заранее очевиден или непредсказуем.

3. Процентная норма берется с полной цены (т.е. включает и стоимость транспорта):

а) если ущерб наносится только в отдельные периоды путешествия, то за основу снижения цены берется общая цена соответствующего времени. Это положение распространяется и на обязанности туроператора, если недостатки указаны неправильно или не принимается предложение по замене;

б) в исключительных случаях (незначительные недостатки до 10%) снижение может не предоставляться с цены (части) пребывания, если недостатки существенно не изменили прохождение всей или части поездки;

в) при комбинированных поездках (например, маршрут + отдых), при которых по меньшей мере одну часть можно купить отдельно, снижение, как правило, рассчитывается от той части поездки, на которую приходится недостатки (кроме пунктов 3 и 5).

4. При наличии недостатков по нескольким позициям нормы процентов суммируются:

а) если предметом договора является размещение и полный пансион, то вся процентная норма не должна превышать по нижестоящим группам следующие проценты:

группа I – 50%;

группа II – 50%;

группа III – 30%;

группа IV – 20%;

б) если предметом договора являются размещение и полупансион, то увеличиваются проценты по группе 1 (исключение позиция 1) на 1/4 (25%) и уменьшаются проценты по группе 2 на 1/4 (25%). При этом все процентные нормы в нижестоящих группах не должны превышать следующие проценты:

группа I – 62,5%;

группа II – 37,5%;

группа III – 30%;

группа IV – 20%;

в) если предметом договора являются предоставление размещения и завтрака, то поднимается процентная норма по группе 1 (исключение позиция 1) на 2/3 (66,6%) и снижается процент по группе 2 на 2/3 (66,6%). При этом все процентные ставки внутри одной группы услуг не должны превышать следующие проценты:

группа I – 83%;

группа II – 16,7%;

группа III – 30%;

группа IV – 20%;

г) если предметом договора является только предоставление размещения (без питания), то процентные нормы по группе 1 (исключение позиция 1) составляют около 100%, в отдельных случаях общие процентные нормы по группе 1 могут достичь 100%. Для группы 3 общая процентная норма остается в размере 30 %, для группы 4 – 20%.

5. Если во время всей поездки имелись значительные недостатки и нарушения обязательств со стороны туроператора, то туристу может быть произведена оплата выше процентной нормы, предусмотренной пунктами 2 или 3, затраты на такую поездку рассматриваются как ненужные и подлежат частичному или полному возврату независимо от того, на каких этапах поездки проявились недостатки:

а) расторжение договора принимается во внимание, как правило, когда недостатки в совокупности составляют по меньшей мере 20%. При этом при расторжении договора в соответствии с установленным сроком принимаются во внимание несвоевременно ликвидированные недостатки, при немедленном расторжении – подача заявления о расторжении в связи с имеющимися недостатками;

б) претензии на возмещение за ущерб в виде суммы, обеспечивающей дополнительный отпуск, принимаются, как правило, во внимание при условии, если несвоевременно ликвидированные недостатки составляют по меньшей мере 50%.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Типовой договор на оказание туристских услуг

«__» _____ г. № _____ г.

(наименование юридического лица)

В лице _____,

(фамилия, имя, отчество, должность)

Действующего на основании _____ и лицензии
№ _____ от _____.

(когда, кем выдана)

именуемого в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и

(фамилия, имя, отчество)

_____, именуемый в дальнейшем
«Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий договор о ниже-
следующем:

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по организации путеше-
ствия _____

(страна, регион, город)

в объёме и на условиях, предусмотренных настоящим договором.

2. Общие условия

2.1. Описание маршрута путешествия и программа пребывания на ко-
нечном и промежуточном пунктах маршрута путешествия являются
неотъемлемой частью настоящего договора и включают в себя следую-
щую обязательную информацию:

- дата, время начала и окончания путешествия;
- вид, тип и категория транспорта на всех этапах путешествия,
включая трансфер, наименование перевозчика (перевозчиков);
- категория (вид) средства размещения, санитарные условия и ко-
личество спальных мест в помещениях с указанием расстояния до объ-
ектов цели путешествия, указанных в описании маршрута;
- питание: вид (стандартное меню, сухой паек и т.д.), количество
раз в сутки, категория предприятия (ресторан, кафе и т.д.);
- количество, тема и продолжительность экскурсий, наличие гида-
переводчика;

– дополнительные платные услуги, предоставляемые во время путешествия;

– меры предосторожности или условия безопасности, применение которых необходимо во время путешествия.

2.2. Исполнитель несет ответственность за достоверность только той информации, которая изложена в его рекламных материалах и приложениях к настоящему договору.

2.3. Заказчик, заключивший настоящий договор в пользу третьих лиц, выражает тем самым их согласие на условия договора и доводит информацию о путешествии до сведения остальных лиц.

2.4. Количество лиц, получающих услуги по настоящему договору со стороны Заказчика, составляет _____ чел., в том числе детей _____ чел. в возрасте ___ лет.

2.5. Заказчик предупрежден, что минимальное количество лиц в группе, необходимое для совершения путешествия по оговоренному маршруту, составляет _____ чел.

2.6. Данный туристский продукт разработан и его организационное сопровождение осуществляется _____

(наименование туроператора, № лицензии, когда, кем выдана)
сертифицирован в Национальной системе сертификации Республики Беларусь, сертификат соответствия _____
(№, когда, кем выдан)

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель имеет право в случае отсутствия достаточного количества лиц для формирования группы по оговоренному маршруту отменить путешествие, предупредив Заказчика не позднее чем за _____ дней до его начала _____

(форма оповещения)

3.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику исчерпывающие сведения об особенностях путешествия и провести соответствующий инструктаж.

3.3. Заказчик имеет право:

3.3.1. До начала путешествия получить информацию о правилах въезда и временного пребывания в стране (месте) путешествия, об обычаях местного населения, в том числе связанных с религиозными обрядами, о художественных, археологических, культурных, природных и иных объектах, связанных с путешествием и личными интересами Заказчика.

3.3.2. Во время совершения путешествия на обеспечение личной безопасности, защиту потребительских прав, сохранность своего иму-

щества, получение неотложной медицинской помощи, беспрепятственное пользование услугами средств связи.

3.3.3. В случае несоответствия туристского продукта качеству и перечню услуг, обусловленных настоящим договором и выявившихся в процессе путешествия, на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причинённых по вине Исполнителя, в порядке, установленном законодательством.

3.3.4. В случае существенных изменений условий договора Исполнителем без согласия Заказчика по своему выбору потребовать:

- исполнения условий, указанных в договоре и туристском ваучере;
- возмещения убытков и компенсации морального вреда, причинённых в результате существенных изменений условий договора;
- расторжения договора и возмещения убытков.

3.4. Заказчик обязан:

- предоставить документы, сведения о себе, необходимые для оформления путешествия, в том числе _____;
- относиться лояльно к политическому строю, социальному устройству, традициям, религиозным обычаям страны (места) временного пребывания;
- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
- соблюдать установленные нормы и правила охраны окружающей среды, памятников истории и культуры страны (места) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда, выезда и пребывания в стране временного пребывания и транзитного проезда;
- соблюдать правила личной безопасности и сохранности личного имущества во время путешествия оплатить полную стоимость туристского продукта по настоящему договору за _____ дней до начала путешествия.

4. Цены и порядок расчетов

4.1. Стоимость оказания услуг по настоящему договору составляет _____

4.2. Стоимость конкретных (отдельных) услуг, входящих в туристский продукт, указывается в туристском ваучере, который является неотъемлемой частью настоящего договора.

4.3. Стоимость туристского продукта считается оплаченной при поступлении денежных средств на расчетный счет или в кассу Исполнителя.

4.4. Стоимость туристского продукта не может быть увеличена за 20 дней до начала путешествия.

4.5. В случае отказа Заказчика от путешествия менее чем за 20 дней до его начала с него удерживается часть стоимости туристского продукта в размере:

от _____ дней до начала – 25 %;

от _____ дней до начала – 50 %;

от _____ дней до начала – 75 %.

5. Ответственность сторон

5.1. Исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего договора третьими лицами, предоставляющими услуги, составляющие туристский продукт.

5.2. Исполнитель не несёт ответственности в случае отказа в выезде Заказчику или другим лицам по настоящему договору пограничными или таможенными органами по причинам, не относящимся к компетенции Исполнителя.

5.3. В случае, если законодательством страны временного пребывания установлены требования по предоставлению гарантий оплаты медицинской помощи, Исполнитель несет ответственность за необеспечение Заказчика такими гарантиями. Страховой полис должен предусматривать оплату медицинской помощи туристу и возмещение его расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания, где это возможно. Страховой полис или его копия, заверенная в установленном порядке, выдается туристу до его выезда в страну (место) временного пребывания.

5.4. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в случае, если это оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

При прекращении обязательств по настоящему договору вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель возвращает стоимость (часть) туристского продукта за вычетом фактически понесенных расходов, подтвержденных документально.

6. Срок действия договора, порядок изменения и расторжения договора

6.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до полного исполнения обязательств по договору.

6.2. Все изменения и дополнения настоящего договора, а также соглашение о его расторжении совершаются в письменной форме.

6.3. Договор составлен в двух экземплярах, каждый из которых имеет одинаковую силу.

7. Рассмотрение споров

7.1. Все споры по настоящему договору разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Беларусь.

Адреса и реквизиты сторон

| Исполнитель | Заказчик |
|--|-----------------------------------|
| _____ (наименование юридического лица) | _____ (фамилия, имя, отчество) |
| _____ (юридический адрес) | _____ (паспортные данные) |
| _____ (банковские реквизиты) | _____ (адрес) |
| _____ (расчетный счет, № телефона, (телефон) | _____ (подпись) |
| _____ телефакса, электронной почты) | |
| _____ (фамилия, имя, отчество ответственного лица) | |

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Образцы должностных инструкций Должностные инструкции в гостиницах

1. Руководители

Директор гостиницы

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

00.00.0000 № 00
директора гостиницы

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Директор гостиницы относится к категории руководителей.
2. На должность директора гостиницы назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 5 лет.
3. Директор гостиницы должен знать:
 - 3.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся сферы обслуживания.
 - 3.2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
 - 3.3. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы.
 - 3.4. Организацию материально-технического обеспечения.
 - 3.5. Передовой отечественный и зарубежный опыт гостиничного обслуживания.
 - 3.6. Порядок составления отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы.
 - 3.7. Формы и системы оплаты труда.
 - 3.8. Экономику, организацию гостиничного обслуживания и организацию труда.
 - 3.9. Законодательство о труде.

3.10. Правила и нормы охраны труда.

4. На время отсутствия директора гостиницы (болезнь, отпуск, командировка, пр.) его обязанности исполняет заместитель. При отсутствии такового – лицо, назначенное в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Директор гостиницы:

1. Организует и обеспечивает эффективную деятельность гостиницы.
2. Обеспечивает предоставление клиентам информации о предлагаемых услугах.
3. Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, правильным использованием, учетом и распределением жилых номеров и мест, а также соблюдением паспортного режима.
4. Направляет работу персонала и служб гостиницы на обеспечение сохранности и содержания помещений и имущества в исправном состоянии в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, бесперебойной работы оборудования, внешнего благоустройства, соблюдение санитарно-технических и противопожарных правил.
5. Обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг.
6. Организует работу по профилактическому осмотру жилых номеров, подсобных и других помещений гостиницы, по проведению капитального и текущего ремонта.
7. Принимает меры к укреплению и расширению материально-технической базы гостиницы, повышению уровня ее комфортабельности.
8. Обеспечивает ведение и своевременное представление отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы.
9. Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом.
10. Обеспечивает правильное сочетание экономических и административных методов руководства.
11. Осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации обслуживания.

III. ПРАВА

Директор гостиницы вправе:

1. Представлять интересы гостиницы и действовать от ее имени во взаимоотношениях с иными организациями и органами государственной власти.

2. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3. Принимать решения о назначении, перемещении и освобождении от занимаемых должностей работников гостиницы; о поощрении отличившихся работников, наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Директор гостиницы несет ответственность:

- за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

_____.
(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись) _____
(фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) _____
(фамилия, инициалы)
00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) _____
(фамилия, инициалы)

00.00.0000

- за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

- за причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

2. Специалисты

Администратор гостиницы

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

00.00.0000

№ 00

директора гостиницы

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Администратор гостиницы относится к категории специалистов.

2. На должность администратора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе гостиничного обслуживания не менее 2 лет.

3. Администратор гостиницы назначается на должность приказом директора гостиницы.

4. Администратор гостиницы должен знать:

4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.

4.2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

4.3. Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.

4.4. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы.

4.5. Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.

4.6. Основы экономики, организации.

4.7. Структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы.

4.8. Законодательство о труде.

4.9. Правила внутреннего распорядка.

4.10. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

5. На время отсутствия администратора гостиницы (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора гостиницы. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Администратор гостиницы:

1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.

2. Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.

3. Информировывает проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.

4. Дает устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

5. Принимает и оформляет необходимые документы.

6. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

7. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

8. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

9. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

10. Информировывает руководство гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

III. ПРАВА

Администратор гостиницы вправе:

1. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.

2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности гостиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

4. Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от специалистов и исполнителей информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

5. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет – то с разрешения директора гостиницы).

6. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Администратор гостиницы несет ответственность:

- за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

- за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

- за причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

Портье

(наименование учреждения,

организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
директора гостиницы

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Портье относится к категории технических исполнителей.
2. На должность портье назначается лицо, имеющее среднее (полное) общее образование или среднее профессиональное образование, знание не менее 2-х иностранных языков в объеме специальных курсов.
3. Назначение на должность портье и освобождение от нее производятся приказом директора гостиницы.
4. Портье должен знать:
 - 4.1. Постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, методические, нормативные и другие руководящие материалы по вопросам гостиничного обслуживания.
 - 4.2. Правила пользования гостиницами.
 - 4.3. Правила приема и обслуживания граждан.
 - 4.4. Прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые услуги проживающим.
 - 4.5. Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах.
 - 4.6. Порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации.
 - 4.7. Расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц.
 - 4.8. Порядок использования номерного фонда и бронирования.
 - 4.9. Порядок расчетов за предоставляемые услуги.
 - 4.10. Правила внутреннего трудового распорядка.

4.11. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

5. На время отсутствия портье (болезнь, отпуск и пр.) его обязательно исполняет лицо, назначенное приказом директора гостиницы, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Портье:

1. Ведет учет движения номерного фонда гостиницы.
2. Оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность.
3. Принимает и оформляет необходимые документы.
4. Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему граждан.
5. Ведет документацию по установленным формам.
6. Осуществляет контроль за соблюдением проживающими правил пользования гостиницами.
7. Следит за своевременностью оплаты проживания и предоставляемых услуг, не допуская задолженности.
8. Обеспечивает контроль за паспортным режимом при оформлении граждан.
9. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
10. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.
11. Сдает в бухгалтерию необходимые отчеты и документы.
12. Обеспечивает хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы.
13. Информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и принимает заказы на их выполнение.
14. Принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим.

III. ПРАВА

Портье имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.
2. Вносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.

4. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Портье несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

_____.
(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

3. Технические исполнители

Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы)

(наименование учреждения,

организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

00.00.0000

№ 00

Дежурный (по выдаче справок, залу,
этажу гостиницы)

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы) относится к категории технических специалистов.

2. На должность дежурного (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы) назначается лицо, имеющее начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы, или среднее (полное) общее образование, или основное общее образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

3. Назначение на должность и освобождение от нее производится приказом директора гостиницы.

4. Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы) должен знать:

4.1. Нормативные положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся работы дежурного.

4.2. Порядок проведения регистрации, учета и составления установленной документации.

4.3. Законодательство о труде и охране труда Российской Федерации

4.4. Основы организации труда.

4.5. Правила внутреннего трудового распорядка.

4.6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы):

1. Осуществляет прием клиентов, их регистрацию, расчеты за предоставленные услуги.
2. Оформляет необходимую документацию при работе с клиентами, производит выписки и хранит в соответствующем порядке относящиеся к работе документы.
3. Готовит и выдает справки клиенту лично или по телефону.
4. Обеспечивает исправность и сохранность инвентаря, оборудования и другого имущества.
5. Осуществляет контроль за своевременностью и качеством проведения работ по уборке помещений обслуживающим персоналом.
6. Следит за соблюдением клиентами противопожарных и санитарных правил.
7. Ведет журнал дежурств.
8. Принимает и передает необходимые сообщения клиентам лично или по телефону.

III. ПРАВА

Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы) имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.
2. Вносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.
4. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Дежурный (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы) несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим админист-

ративным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

Должностные инструкции в общественном питании

1. Руководители

(наименование учреждения,

организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 **№ 00**
директора предприятия

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Заведующий столовой относится к категории руководителей.
2. На должность заведующего столовой назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.
3. Назначение на должность заведующего столовой и освобождение от нее производится приказом директора предприятия.
4. Заведующий столовой должен знать:
 - 4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся предприятия общественного питания.
 - 4.2. Организацию производства и управления столовой, задачи и функции ее подразделений.
 - 4.3. Передовой отечественный и зарубежный опыт предприятия общественного питания и обслуживания посетителей.
 - 4.4. Режим работы столовой.
 - 4.5. Экономiku общественного питания.
 - 4.6. Организацию оплаты и стимулирования труда.
 - 4.7. Законодательство о труде.
 - 4.8. Правила внутреннего трудового распорядка.
 - 4.9. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты, производственной санитарии и личной гигиены.

5. На время отсутствия заведующего столовой (болезнь, отпуск, командировка, пр.) его обязанности исполняет заместитель (при отсутствии такового – лицо, назначенное в установленном порядке), который несет ответственность за надлежащее их исполнение.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Заведующий столовой:

1. Осуществляет руководство производственно-хозяйственной и торгово-обслуживающей деятельностью столовой.

2. Организует работу в эффективное взаимодействие производственных цехов и участков, направляет их деятельность на обеспечение высокого качества приготовления пищи и высокой культуры обслуживания посетителей.

3. Организует своевременное обеспечение столовой продовольственными и промышленными товарами, необходимыми для ведения производственного и торгово-обслуживающего процесса.

4. Обеспечивает высокий уровень эффективности производства, внедрение новой техники и технологии, прогрессивных форм обслуживания и организации труда.

5. С учетом рыночных методов хозяйствования изучает спрос потребителей на продукцию общественного питания.

6. Организует расстановку работников с учетом их специальности и квалификации, опыта работы, личностных качеств и рационального разделения торгово-обслуживающей деятельности столовой.

7. Организует ведение учета и своевременное представление учетно-отчетной документации о производственно-хозяйственной деятельности столовой, правильное применение форм и систем оплаты и стимулирования труда.

8. Осуществляет контроль за качеством приготовления пищи, соблюдением правил торговли и ценообразования, требований по охране труда и технике безопасности, трудовой и производственной дисциплины, санитарно-техническим состоянием производственных и торгово-обслуживающих помещений.

III. ПРАВА

Заведующий столовой имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений директора предприятия, касающимися деятельности столовой.

2. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3. Вносить на рассмотрение руководства предприятия предложения по улучшению деятельности столовой.

4. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

5. Вносить предложения о поощрении отличившихся работников, наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.

6. Требовать от администрации предприятия оказания содействия в исполнении его должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Заведующий столовой несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись) _____
(фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) _____
(фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) _____
(фамилия, инициалы)

00.00.0000

Заведующий производством (шеф-повар)

(наименование учреждения,

организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
заведующий производством (шеф-повар)

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Заведующий производством (шеф-повар) относится к категории руководителей.

2. На должность заведующего производством (шеф-повара) назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

3. Назначение на должность заведующего производством (шеф-повара) и освобождение от нее производится приказом директора предприятия общественного питания по представлению.

4. Заведующий производством (шеф-повар) должен знать:

4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся вопросов работы предприятий общественного питания.

4.2. Организацию и технологию производства.

4.3. Ассортимент и требования к качеству блюд и кулинарных изделий.

4.4. Основы рационального и диетического питания.

4.5. Порядок составления меню.

4.6. Правила учета и нормы выдачи продуктов.

4.7. Нормы расхода сырья и полуфабрикатов.

4.8. Калькуляцию блюд и кулинарных изделий и цены на них.

4.9. Стандарты и технические условия на продукты, сырье и полуфабрикаты.

4.10. Правила и сроки хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов.

4.11. Виды технологического оборудования, принцип работы, технические характеристики и условия его эксплуатации.

4.12. Экономику общественного питания,

4.13. Организацию оплаты и стимулирования труда.

4.14. Основы предприятия труда.

4.15. Законодательство о гряде.

4.16. Правила внутреннего трудового распорядка.

4.17. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

5. Заведующий производством (шеф-повар) подчиняется непосредственно директору предприятия общественного питания; иному должностному лицу.

6. На время отсутствия заведующего производством (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Заведующий производством (шеф-повар):

1. Осуществляет руководство производственно-хозяйственной деятельностью подразделения предприятия общественного питания.

2. Направляет деятельность трудового коллектива на обеспечение ритмичного выпуска продукции собственного производства требуемого ассортимента и качества в соответствии с производственным заданием.

3. Проводит работу по совершенствованию организации производственного процесса, внедрению прогрессивной технологии, эффективному использованию техники, повышению профессионального мастерства работников в целях повышения качества выпускаемой продукции.

4. Составляет заявки на необходимые продовольственные товары, полуфабрикаты и сырье, обеспечивает их своевременное получение со склада, контролирует сроки, ассортимент, количество и качество поступления и реализации продуктов.

5. Обеспечивает на основе изучения спроса потребителей разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий, составляет меню.

6. Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормами закладки сырья и соблюдением работниками санитарных требований и правил личной гигиены.

7. Осуществляет расстановку поваров и других работников производства.

8. Составляет график выхода поваров на работу.

9. Проводит бракераж готовой пищи.

10. Организует учет, составление и своевременное представление отчетности о производственной деятельности, внедрение передовых приемов и методов труда.

11. Контролирует правильность эксплуатации оборудования и других основных средств.

12. Проводит инструктаж по технологии приготовления пищи и другим производственным вопросам.

13. Контролирует соблюдение работниками правил и норм охраны труда и техники безопасности, санитарных требований и правил личной гигиены, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка.

14. Проводит работу по повышению квалификации работников.

III. ПРАВА

Заведующий производством (шеф-повар) вправе:

1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия общественного питания, касающимися его деятельности.

2. Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.

4. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений предприятия к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет – то с разрешения директора предприятия).

5. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

6. Вносить на рассмотрение руководства предприятия представления о назначении, перемещении и освобождении от занимаемых должностей работников предприятия; предложения о поощрении отличившихся работников, наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.

7. Требовать от администрации предприятия оказания содействия в исполнении его должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Заведующий производством (шеф-повар) несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

Директор предприятия общественного питания (ресторана)

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
директор ресторана

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо)

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Директор ресторана относится к категории руководителей.

2. Директор ресторана ведет дела от имени учредителя (владельца).
3. На должность директора ресторана назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 5 лет.
4. Назначение на должность директора ресторана и освобождение от нее производится приказом учредителя предприятия (владельца).
5. Директор ресторана должен знать:
 - 5.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся предприятия общественного питания.
 - 5.2. Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания.
 - 5.3. Организацию производства» управления рестораном, задачи и функции его подразделений.
 - 5.4. Передовой отечественный и зарубежный опыт организации общественного питания и обслуживания посетителей.
 - 5.5. Экономике общественного питания.
 - 5.6. Порядок ценообразования.
 - 5.7. Организацию оплаты и стимулирования труда.
 - 5.8. Законодательство о труде и охране труда Российской Федерации.
 - 5.9. Правила внутреннего трудового распорядка.
 - 5.10. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, противопожарной защиты, производственной санитарии и личной гигиены.
6. Директор ресторана в своей деятельности руководствуется:
 - 6.1. Уставом предприятия.
 - 6.2. Настоящей должностной инструкцией.
7. Директор ресторана подчиняется непосредственно учредителю (владельцу) предприятия.
8. На время отсутствия директора ресторана (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет заместитель (при отсутствии такового — лицо, назначенное в установленном порядке), который приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Директор ресторана:

1. Оформляет документы, необходимые для осуществления деятельности по оказанию услуг общественного питания.
2. Обеспечивает предоставление клиентам необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах.

3. Обеспечивает наличие на каждую партию продовольственных товаров, в т.ч. сырья, используемого для приготовления продукции общественного питания, документа, содержащего сведения об изготовителе и качестве продукта (сертификата соответствия, гигиенического заключения, пр.).

4. Осуществляет организацию, планирование и координацию деятельности ресторана.

5. Обеспечивает высокий уровень эффективности производства, внедрение новой техники и технологии, прогрессивных форм обслуживания и организации труда.

6. Осуществляет контроль за рациональным использованием материальных, финансовых и трудовых ресурсов, оценку результатов производственной деятельности и качества обслуживания клиентов.

7. Изучает спрос потребителей на продукцию ресторана.

8. Ведет переговоры и заключает договоры поставки продовольственных товаров, полуфабрикатов и сырья, обеспечивает их своевременное получение, контролирует сроки, ассортимент, количество и качество поступления и реализации продуктов.

9. Осуществляет организацию учета производимых работ и услуг, представления отчетности о производственной деятельности, в т.ч. владельцу ресторана.

10. Представляет интересы ресторана и действует от его имени.

11. Предоставляет сведения, связанные с оказанием услуг общественного питания, контролирующим органам.

12. Устанавливает для подчиненных ему работников служебные обязанности и принимает меры по обеспечению их исполнения.

13. Принимает решения о назначении, перемещении и освобождении от занимаемых должностей работников ресторана; применяет меры поощрения отличившихся работников, налагает взыскания на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.

14. Контролирует соблюдение работниками правил и норм охраны труда и техники безопасности, санитарных требований и правил личной гигиены, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка.

15. Обеспечивает прохождение работниками ресторана, связанными с производством, хранением и реализацией продуктов питания, медицинского обследования в сроки, устанавливаемые органом санитарного надзора.

16. Выполняет родственные по содержанию обязанности.

17. Руководит работниками ресторана.

III. ПРАВА

Директор ресторана вправе:

1. Знакомиться с проектами решений учредителя предприятия (владельца), касающимися деятельности ресторана.
2. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых им должностных обязанностей.
3. Вносить на рассмотрение учредителя предприятия (владельца) предложения по улучшению деятельности ресторана и повышению качества оказываемых услуг.
4. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
5. Требовать от учредителя предприятия (владельца) оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Директор ресторана несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, — в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, — в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
3. За причинение материального ущерба — в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

2. Специалисты

Администратор зала (метрдетель)

(наименование учреждения,

организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
администратор зала (метрдетель)

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Администратор зала относится к категории специалистов.

2. На должность администратора зала назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 2 лет.

3. Назначение на должность администратора зала и освобождение от нее производится приказом директора предприятия по представлению.

4. Администратор зала должен знать:

4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся предприятия общественного питания.

4.2. Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания.

4.3. Организацию производства и управления предприятием общественного питания, задачи и функции его подразделений.

4.3. Правила и методы организации процесса обслуживания посетителей.

4.4. Ассортимент реализуемых услуг.

4.5. Основы маркетинга.

- 4.6. Экономику общественного питания.
- 4.7. Порядок ценообразования.
- 4.8. Принципы планировки и оформления помещений, витрин, организации рекламы.
- 4.9. Основы эстетики, этики, психологии и правила обслуживания посетителей.
- 4.10. Передовой отечественный и зарубежный опыт организации общественного питания и обслуживания посетителей.
- 4.11. Права и обязанности работников предприятия и режим их работы.
- 4.12. Организацию оплаты и стимулирования труда.
- 4.13. Законодательство о труде.
- 4.14. Правила внутреннего трудового распорядка.
- 4.15. Правила и нормы охраны труда.
- 5. Администратор зала подчиняется _____.
(директору ресторана; иному должностному лицу)
- 6. На время отсутствия администратора зала (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора предприятия. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Администратор зала:

- 1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей ресторана, созданию для них комфортных условий.
- 2. Консультирует по вопросам предоставления услуг посетителей, обеспечивает их ознакомление с ассортиментом имеющихся в наличии блюд и напитков.
- 3. Осуществляет контроль за рациональным оформлением зала, барных стоек, витрин и т.д.
- 4. Обеспечивает чистоту и порядок в зале.
- 5. Контролирует прием заказов официантами от посетителей.
- 6. Осуществляет проверку выписанных счетов и производство расчетов с посетителями.
- 7. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- 8. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
- 9. Принимает заказы и разрабатывает планы проведения и обслуживания юбилейных торжеств, свадеб, банкетов.

10. Контролирует соблюдение работниками предприятия трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

11. Информировывает руководство предприятия об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к ликвидации этих недостатков.

12. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства предприятия.

13. Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

III. ПРАВА

Администратор зала вправе:

1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3. В пределах своей компетенции сообщать

(директору ресторана: иному должностному лицу)

о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности предприятия (его структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.

4. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет — то с разрешения руководства).

5. Требовать от администрации предприятия оказания содействия в исполнении его должностных обязанностей и прав.

IV. Ответственность

Администратор зала несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, — в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, — в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба — в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

3. Технические исполнители

Калькулятор

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
калькулятора

УТВЕРЖДАЮ

(директор, иное должностное лицо)

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.0000

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Калькулятор относится к категории технических исполнителей.

2. На должность калькулятора назначается лицо, имеющее начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

3. Назначение на должность и освобождение от нее производится приказом директора предприятия.

4. Калькулятор должен знать:

4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся продукции, реализуемой в организациях общественного питания.

4.2. Правила пользования сборниками рецептов блюд и кулинарных изделий.

4.3. Нормы раскладки и выхода готовой продукции.

4.4. Торговые наценки и правила пользования ими.

4.5. Порядок и правила расчета (калькулирования) отпускных цен на продукцию общественного питания.

4.6. Порядок оформления калькуляционных карточек и их учет.

4.7. Правила эксплуатации средств вычислительной техники.

4.8. Основы организации труда.

4.9. Законодательство о труде.

4.10. Правила внутреннего трудового распорядка.

4.11. Правила и нормы охраны труда.

5. На время отсутствия калькулятора (болезнь, отпуск, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Калькулятор:

1. Выполняет на основе действующих рецептов, закупочных цен, торговых наценок калькуляции на продукцию, реализуемую в организациях общественного питания.

2. Определяет цену на отпускаемую предприятием общественного питания продукцию (блюда, полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия).

3. Производит по мере изменения рецептов, закупочных цен и торговых наценок уточнение цен на готовую продукцию и вносит соответствующие уточнения в калькуляционные карточки.

4. Ведет регистрацию калькуляционных карточек по установленной форме.

5. Составляет на основе заявок заведующего производством (шеф-повара) расчет необходимого количества продуктов для приготовления блюд, полуфабрикатов и кулинарных изделий.

6. Осуществляет выборку из товарных отчетов и ведет оперативный учет выпущенных блюд и собственной продукции.

7. Выписывает ярлыки цен материально-ответственным лицам.

8. Принимает участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей.

III. ПРАВА

Калькулятор имеет право:

1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

2. Вносить на рассмотрение руководства предприятия предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3. В пределах своей компетенции сообщать _____.
(директору ресторана; иному должностному лицу)

обо всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности предприятия (его структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.

4. Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от специалистов и исполнителей информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

5. Требовать от администрации предприятия оказания содействия в исполнении его должностных обязанностей и прав.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Калькулятор несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение морального ущерба, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Руководитель структурного подразделения _____
(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

С инструкцией ознакомлен: _____
(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.0000

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

Этикет – манера поведения в обществе с соблюдением правил учтивости и вежливости. Этикет подразумевает достаточно жесткие правила поведения, но они могут изменяться в соответствии с временем и особенностями культуры страны.

Существует несколько видов этикета:

Придворный этикет – это строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов.

Дипломатический этикет – это правила поведения официальных лиц при контактах друг с другом, на различных приемах, переговорах.

Воинский этикет – это свод общепринятых армией правил и норм поведения во всех сферах деятельности.

Общепринятый этикет – это совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Общепринятый этикет

1. Как правильно сидеть?

«Сидеть прилично – нелегкое искусство». Это значит: «Не держать голову так, будто она насажена на кол, и не раскачивать ею из стороны в сторону».

Далее: «Не скрещивать руки на груди, не прижимать их к бокам, не расставлять локти, не вертеть веер в руках, не играть пальцами, не вертеть чашку в руках, не поправлять прическу или платье».

Затем следует указание: «Держать корпус прямо, не сидеть в кресле так, как будто вы в него вросли; не сползать на край кресла, не ерзать, словно сидишь на иголках, не класть ногу на ногу!..» Эти правила, написанные Иоганном Зульцером в конце XVIII столетия, актуальны и в наши дни.

Они полезны не только для соблюдения этикета, но и охватывают психологические аспекты. Например, если скрещивать руки и ноги, то у Вашего собеседника подсознательно возникнет ощущение того, что вы что-то скрываете, а если будете поправлять платье, прическу, то будет ясно, что Вы нервничаете.

2. Носовой платок. Если носовой платок используется как средство гигиены, то его нужно держать в сложенном виде в сумочке, а высморкавшись, его не следует демонстрировать, а надо сразу же убрать.

3. Походка. На улице нужно держать голову прямо, не только из эстетических соображений... Если все время смотреть себе под ноги, то может появиться второй подбородок даже у самой стройной девушки. Движения рук должны быть соразмерны размеру и ритму шага. Если вы

идете вдвоем, нужно подстраиваться под шаг партнера, тем более если вы идете под руку.

4. Правила поведения за столом.

Нельзя:

- садиться за стол, пока не сядут дамы или хозяин;
- играть салфеткой;
- курить перед десертом;
- во время приема пищи наблюдать за тем, как и сколько съел сосед;
- поднимать темы политики, здоровья, религии;
- пользоваться зубочисткой;
- поднимать упавший прибор.

ПРИЛОЖЕНИЕ И

ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

Чтобы критика была плодотворной, не оскорбительной и не обидной, необходимо использовать следующие несложные правила.

1. Прежде всего, изъять из критики обвинительное «жало», сместить акцент на конструктивные предложения.

2. Замечания целесообразно делать наедине, чтобы не задеть самолюбия критикуемого.

3. Стремиться искренне и серьезно понять точку зрения партнера; обсудить аргументы «за» и «против»; проявить сочувствие к его мыслям и желаниям.

4. Проявить уважение к мнению партнера, не отвергая его сразу и резко, даже если оно вам кажется абсурдным. Дайте возможность высказаться до конца и старайтесь не доказывать, а выяснять факты.

5. Вести разговор в доброжелательном, твердом и спокойном тоне. Старайтесь начинать с темы, по которой у вас с собеседником есть взаимное согласие. По возможности начинайте с вопросов, мнения по которым совпадают, могут вызвать утвердительный ответ и, таким образом, настроить партнера на согласие. Если с самого начала разговора человек скажет «нет», его трудно переубедить, поскольку самолюбие не позволяет отказаться от высказанного мнения, даже если он почувствует, что первоначально был неправ. Щадите самолюбие собеседника.

6. Если хотите указать человеку на его ошибку, начинайте с похвалы и искреннего признания его достоинств.

7. Обращая внимание людей на их ошибки, старайтесь делать это в косвенной форме. Например, вспомните похожий случай.

8. Используйте критику-«рикошет»: критику поступков абстрактного (вымышленного) лица.

9. Выдвигать свое мнение (несогласие, критику) нужно в порядке обсуждения, не навязывая его.

10. Не употребляйте неоправданных приемов усиления аргументации. Нежелательны аргументы типа: «Сколько раз я вам говорил!». Некорректным способом усиления высказывания является и повышение голоса. Если у вас возникло желание сказать партнеру что-то резкое, обидное, не торопитесь, сделайте сначала несколько глубоких вдохов и выдохов или молча посчитайте до 10–30, сделайте несколько плавных движений языком во рту, произнесите про себя какое-либо образное, но безобидное выражение.

11. Представляйте психологические паузы людям, находящимся в состоянии ссоры. Они помогут снизить эмоциональный накал, обратиться к логике вещей, к самооценке, может быть, за советом к близким людям. Не требуйте немедленного, сиюминутного признания ошибок от партнера,

согласия с вашей точкой зрения, с вашим мнением по этому вопросу. Психологически это трудно, дайте время на раздумье, не настаивайте.

12. Свою ошибку, неверный шаг признайте быстро, решительно и чистосердечно.

13. Вместе с критикой желательна аргументированная самокритика. Прежде чем критиковать другого, скажите о своих собственных ошибках. Признание вины, собственных промахов у критикующего позволяет воспринимать критику не так остро, и самолюбие оказывается менее уязвленным.

14. Сделайте так, чтобы недостаток выглядел легко исправимым. Очень часто людей повергает в уныние безвыходность их положения. Не «давите» на психику, а помогите найти выход.

15. Говорите только о деле, не переходите на личность: критикуйте поступки, а не человека. Дайте ему возможность «спасти лицо».

Важно помнить и такую закономерность: чем более человек возбужден, чем более задето его самолюбие, тем менее чувствителен он к логике, тем более пристрастен и субъективен и тем более тактичного подхода требует.

Если вы замечаете, что кто-то в споре слишком разгорячился, лучше перенести разговор на другое время.

Формы конструктивной критики. Очень легко похвалить подчиненного. Гораздо труднее сделать ему корректное, деловое, не обидное замечание. Вот некоторые возможные варианты критических оценок.

Подбадривающая критика: «Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас не получилось».

Критика-упрек: «Ну, что же вы? Я на вас так рассчитывал(а)!».

Критика-надежда: «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше».

Критика-аналогия: «Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника!»

Критика-похвала: «Работа сделана хорошо. Но только не для этого случая».

Безличная критика: «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии».

Критика-озабоченность: «Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших товарищей, как...».

Критика-сопереживание: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано...».

Критика-сожаление: «Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно».

Критика-удивление: «Как?! Неужели вы не сделали эту работу?! Не ожидал(а)...».

Критика-ирония: «Делали, делали и... сделали. Работка что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!».

Критика-упрек: «Эх, вы! Я был о вас гораздо более высокого мнения».

Критика-намеки: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...».

Критика-смягчение: «Что же сделали так неаккуратно? И не вовремя?!»

Критика-замечание: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь».

Критика-предупреждение: «Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!»

Критика-требование: «Работу вам придется переделать!».

Критика-вызов: «Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения».

Конструктивная критика: «Работа выполнена неверно. Что собираетесь теперь предпринять?».

Критика-опасение: «Я очень опасюсь, что в следующий раз работа будет выполнена на таком уровне».

Все эти формы хороши при условии, что подчиненный уважает своего начальника и ценит его мнение о себе. Желая выглядеть в глазах руководителя достойно, работник приложит все усилия, чтобы исправить положение. Особенно, если критика была щадящей.

Когда же подчиненный относится к начальнику не очень доброжелательно, лучше сочетать негативные оценки с позитивными.

Как воспринимать критику

Критика становится полезной лишь тогда, когда люди ее воспринимают. Это правило можно свести к следующим установкам:

- Критика в мой адрес – мой личный резерв совершенствования.
- Критика – это форма помощи для устранения недостатков в работе.
- Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользу.
- Всякая ретушь критики вредна, так как «загоняет болезнь внутрь» и тем затрудняет преодоление недостатков.
- Деловое восприятие критики не должно зависеть от того, кто (какой человек, с какими целями) высказывает критические замечания.
- Восприятие критики не должно зависеть от того, в какой форме она преподносится: главное, чтобы были проанализированы недостатки.
- Центральный принцип конструктивного восприятия критики – «все, что я сделал, можно делать лучше».
- Ценнейшая польза внешней критики в том, чтобы отыскивать для себя рациональное зерно даже там, где оно с первого взгляда не просматривается.

- Любая критика требует размышлений минимум о том, чем она вызвана, максимум – как исправить положение.
- Полезное обращение к критическим замечаниям состоит в том, чтобы увидеть те сферы работы, которые оказались вне твоего поля зрения.
- Первый шаг правильного восприятия критики – ее фиксация, второй – осмысление с точки зрения пользы для дела, третий – исправление недостатка, четвертый – создание условий, исключающих его повторение.
- Если меня критикуют, значит, верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев.
- Когда критика в ваш адрес отсутствует, это показатель пренебрежения к вам как к работнику или неверие в ваши способности воспринимать ее по-деловому.
- Наиболее ценная критика та, которая указывает на несовершенство того, что кажется нормальным.
- Критика возможных негативных последствий принятых мною решений – предпосылка своевременного предотвращения сбоев в работе.
- У критикуемого нет права на обиду, он обладает лишь правом на конструктивное осмысление того, что сказано в его адрес.
- Критикуемый имеет право на контркритику. Он может активно отстаивать свою позицию. Единственное, что ему категорически запрещается, – искажать факты ради оправдания.
- Большое количество необъективных (несправедливых) критических замечаний – показатель плохого психологического климата в коллективе. Это само по себе требует активных критических осмыслений.
- Если я сдержанно и по-деловому отнесся к критическому замечанию, значит, преодолел себя, я – сильная личность.
- Любая критика полезна уже хотя бы потому, что позволяет выяснить отношение критикующего к вам, которое могло бы выразиться в более крайних формах.
- Наиболее благоприятное впечатление на людей производит такой ответ на критику, который содержит конкретные обязательства по поводу того, что будет сделано для улучшения дела, с конкретным указанием сроков и реальных возможностей.
- Признать критику – это значит принять на себя ответственность за исправление недостатков.
- Даже если критикующий ошибается, не следует торопиться давать ему отповедь: для вовлечения других в сферу критики полезно поддержать его попытку критически разобраться в деле.
- Все участники обсуждения любой проблемы имеют одинаковые права и равно подчиняются данным правилам.

ПРИЛОЖЕНИЕ К

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

Хорошие манеры – ключ к успеху в деловом мире. Обычные вещи помогут вам заработать очки в свою пользу при общении с партнером. Высокая самооценка, уверенность, умение вести себя соответственно обстановке – все это составляет половину вашего успеха. Нельзя покори́ть других людей только с помощью своих внутренних достоинств, поскольку при нашем (подчас поверхностном) отношении ко всему в этом мире на душу мало кто сразу обращает внимание. Если первое впечатление неблагоприятно и/или одежда оставляет желать лучшего – шансы завязать знакомство в большинстве случаев невелики. По одежке встречают...

Хорошие манеры – ключ к успеху в деловом мире. Только мальчи́ки из Силиконовой долины могут позволить себе ходить в спортивной обуви, джинсах и оставить на столе полупустую коробку от пиццы. В обществе и на работе придают большое значение хорошим манерам. Сюда можно отнести и такие «второстепенные добродетели» повседневной жизни, как умение открыть перед другими дверь, помочь надеть пальто, извиниться, если ошибся. К хорошему тону относятся пунктуальность. Многие деловые отношения налаживаются во время приема, на конференциях и семинарах. Здесь очень важно знать правила ведения непринужденной беседы, уметь, не хвастаясь, преподнести свои способности, правильно задавать вопросы, избегать вопросов-табу.

К сожалению, мы живем в такое время, когда хорошие манеры (под этим подразумевается соответствующее поведение) настолько огрубели, что некоторые компании посылают своих уже далеко немолодых и, как правило, имеющих высшее образование сотрудников на семинар-тренинг по этикету. Руководители с сожалением отмечают, что некоторые сотрудники не знают элементарных правил хорошего тона и не имеют представления о том, как вести себя во время официального бизнес-ужина. От этого страдает имидж компании.

Внешний вид, одежда, цвет, стиль – эти обычные вещи помогут вам заработать очки в свою пользу при общении с партнером. Здесь убеждаешься в правоте старой поговорки: «Второго шанса, чтобы произвести первое впечатление, не будет». В деловой жизни существует негласный стиль в одежде. Вы ассоциируетесь с определенным образом, который отражает деловое окружение и культуру компании. Высокая самооценка, уверенность, умение одеваться к месту, вести себя соответственно обстановке – все это составляет половину вашего успеха.

Деловой стиль для женщины

«У большинства женщин слишком много одежды в шкафу и всегда нечего надеть». На самом деле женщине требуется гораздо меньше, чем она думает. Имея несколько правильно подобранных вещей, вы всегда будете подобающе одеты.

Нижнее белье. Крайне важно, чтобы нижнее белье великолепно сидело на женщине. Поскольку практически у любой женщины есть недостатки фигуры, их можно скрыть с помощью правильно выбранного нижнего белья.

Белье ни в коем случае не должно быть растянутым или пожелтевшим. Для моделирования фигуры существуют пояса-панталоны, более плотные в области живота, благодаря чему живот оптически делается более плоским. Женщины с большой грудью должны носить бюстгальтер на поддерживающей ленте под грудью, поскольку она лучше держит ткань. По возможности белье нужно подбирать под цвет одежды: о том, чтобы надеть черный бюстгальтер под белую блузку, не может быть и речи. Не носить бюстгальтер вообще можно только в свободное время. Обращайте внимание на качество материала. Рекомендуется выбирать вещи из египетского хлопка или смеси хлопка с микроволокном.

Чулки. Известно, что лишь немногим женщинам нравится носить чулки или колготки, поскольку они стесняют движение. Но в деловом мире чулки и колготки – неотъемлемая часть гардероба, как и платье, юбка или костюм, даже летом! Не надевайте чулки или колготки с затяжками или тонкие колготки, где зашита «спустившаяся петля». В деловом мире чулки всегда должны быть телесного цвета. В зависимости от цвета вашей кожи вы можете подобрать соответствующий оттенок. Если на вас серый или синий костюм, вы можете надеть скромные серые или серебристые колготки. Черные колготки разрешается надевать вместе с маленьким черным платьем на официальный ужин.

Блузки. Как и в случае с белой мужской сорочкой белая блузка обязательно должна быть в гардеробе любой женщины. Необходимо выбирать блузку из ткани, которая не мнется. Следите за тем, чтобы у нее был подходящий вырез. Нет ничего более неприглядного, чем бесформенная блузка слишком большого размера или слишком длинная блузка, которую нельзя заправить в юбку или брюки. Не носите слишком яркие блузки или блузки из блестящих тканей: их следует оставлять на вечер.

Свитера. С юбкой или костюмом можно носить тонкие свитера из хлопка, шелка, кашемира или смешанных волокон. Однако предпочтение следует отдавать свитерам с вырезом под горло. Воротник-стойка выглядит несколько спортивно и не всегда вписывается в деловой стиль. С юбкой и брюками также хорошо сочетается комплект-двойка.

Свитер можно украсить простой жемчужной ниткой или шейным платком.

Костюм. Если вы ищете основной элемент для гардероба – то это костюм. Остановив свой выбор на темно-синем, сером или черном костюме, вы никогда не прогадаете. При выборе фасона обращайте внимание на пропорции. Высокой и стройной женщине подойдет удлиненный пиджак с накладными карманами, маленькой и хрупкой – укороченный.

Юбка должна быть классического покроя на ладонь выше колена. Покупайте юбку на подкладке, иначе она все время будет прилипать к колготкам, может замяться или, к радости коллег-мужчин, будет просвечивать на свету.

Классическим считается немного приталенный однобортный пиджак на двух пуговицах. Как вариант, он может иметь три или четыре пуговицы, что делает фигуру стройнее. Пиджак должен быть всегда застегнут. Разрешается расстегнуть только нижнюю пуговицу. Следите за тем, чтобы пуговицы не болтались и были все на месте.

Брюки действительно должны быть удобными и хорошо сидеть. Если у вас узкие бедра, выбирайте прямые брюки прилегающей формы. Если бедра широкие, покупайте брюки со складками у талии, более свободного кроя. Маленьким женщинам следует отказаться от брюк с отворотом по краю – они сделают вас еще меньше.

Купите один-два костюма, но хорошего качества. Отдавайте предпочтение костюмам, сшитым из ткани со 100% шерстью. Можно выбрать также костюм из смешанных тканей с добавлением кашемира или шелка, а также микроволокна.

Пальто/плащ. В межсезонье можно носить легкий непромокаемый плащ или длиннополый пиджак из поплина, хлопка, микрофибры или смешанных волокон. Такие плащи и пиджаки очень легкие и не занимают много места. Они практически не мнутся. За ними легко ухаживать. Выбирайте пальто кремового, серого, темно-синего или черного цветов – это предпочтительные цвета для делового стиля. Можно выбрать и изысканную по фасону, качественную кожаную куртку. Осенью/зимой можно носить классического покроя пальто-блейзер с двубортной застежкой темно-синего, серого, кремового, карамельного или черного цветов.

Обувь. Что касается обуви, то в деловом мире действуют два важных общих правила. Обувь всегда должна подходить к сумочке. В большинстве случаев это самое сложное испытание для женщины. Как правило, женщины помешаны на обуви. Дома у них стоит более 20 пар. Однако к ним нужно подобрать и сумочку. Наш совет: носите на работе черные туфли, они подходят практически ко всему, и возьмите черную сумочку, которая никогда не выходит из моды. Обратите внимание, чтобы на сумочке было как можно меньше золотой или серебряной от-

делки и замков. Не носите обувь на высоком каблуке: хотя ноги кажутся гораздо длиннее и стройнее, но вместе с тем вы выглядите слишком сексуально. Возможно, потом вам придется прилагать большие усилия, чтобы убедить деловых партнеров в своей истинной компетентности. Классикой считаются черные лодочки, простые и скромные, с каблуком не более 7–8 см. Вы должны двигаться свободно, а не семенить, как гейша.

Обращайте внимание на качество обуви. Подошва обязательно должна быть кожаной. Следите за обувью! Никогда не ходите в грязной обуви, со стоптанными набойками и ободранными каблуками. Отправляясь на деловую встречу, забудьте о летних туфлях на ремешках или босоножках с открытыми пальцами. Обувь на плоском каблуке можно носить как с брюками, так и с юбкой.

Аксессуары. Не увлекайтесь аксессуарами. Не стоит украшать себя последними новинками.

Платок: В любом платяном шкафу обязательно должен быть красивый, подобранный под цвет базового гардероба шелковый платок. Широкий ассортимент предлагают Joop, Hermes, Ferragamo, Gucci и многие другие дизайнеры. С помощью такого платка любой свитер легко превратится в ультрамодную вещь. Его можно носить с пальто или пиджаком. Если повязать на голову, он прекрасно защитит вас от ветра и непогоды. Для кабриолета подойдет «американский» стиль – перекрещенные сзади концы завязываются спереди. Размер может быть разным: от 40×40 см до 160×160 см. Платок можно свернуть или сложить по диагонали. Красиво смотрится он и поверх пиджака.

Пояс. Если на брюках есть петли для пояса, то он обязательно должен быть. Пояс подбирайте под цвет обуви.

Сумка. Самая подходящая сумочка для деловой женщины – черная. По форме сумка должна быть простой с прямыми линиями кроя, без мишуры и побрякушек. В зависимости от пристрастий купите себе сумочку с длинным ремешком через плечо, сумочку с маленькой ручкой или элегантный кожаный рюкзачок.

Украшения. Ограничьтесь классическими часами хорошего качества, сережками, двумя (не более) кольцами.

Комбинирование. Если в деловой жизни вам необязательно всегда с ног до головы одеваться официально, то вы можете комбинировать: например, голубые джинсы с белой блузкой и пиджаком и туфли на низком каблуке. Хорошо сочетаются черные прямые брюки с двойкой, жемчужной ниткой, темными чулками. К этому добавьте туфли-лодочки и пальто. Или другой комплект: юбка с блузкой и платком, туфли-лодочки и кожаная куртка. В зависимости от ситуации комбинируйте отдельные элементы одежды. Учитывайте свой цветовой тип. Носите с собой различные аксессуары, которые изменяют ваш стиль или держите их всегда в машине.

В этом есть смысл: утром у вас может быть неформальная встреча, а в полдень – обед с деловыми партнерами.

Деловой стиль для мужчины

Нижнее белье. В деловом мире бывают ситуации, когда и менеджеру приходится снимать брюки, например в больнице. Здесь действуют те же законы, что и с дамским бельем: подходящее нижнее белье моделирует фигуру. Классическим считается мужское нижнее белье, покрой которого напоминает форму для жокея. Это – трусы из высококачественного хлопка, похожие на спортивные плавки. Резинка по нижнему краю охватывает только внешнюю сторону бедра, что не препятствует свободной циркуляции крови. Многие мужчины предпочитают трусы medium size – плотно прилегающие, с удлиненными штанинами, напоминающие боксерские. Если говорить о моделях нижнего белья и тканях, то классическими считаются трусы из египетского хлопка. Однако и здесь появляются новые материалы. Назовем лишь несколько: лайкра, микроволокно, тактель – искусственные волокна, которые нередко комбинируются с хлопком. Цветовая гамма нижнего белья универсальна: черный, белый, красный, синий или графический рисунок. Такие производители, как Olaf Benz, предлагают нижнее белье и популярной расцветки: джунгли или хаки.

Носки. Мужчины, которые надевают белые носки с брюками или костюмом, должны помнить, что тем самым они изначально становятся аутсайдерами не только в деловом мире, но и у женщин. Белые носки можно носить только на отдыхе. В деловой жизни действует одно простое неизменное правило: носки должны быть в тон цвета брюк. Сделать это очень трудно. К тому же отнимает много времени. Однако правильно подобранные носки не будут никому «мозолить» глаза. И все же будьте осторожны: здесь есть еще несколько подводных камней. Ни в коем случае не надевайте носки со слониками или медвежатами! Носите носки из натуральной шерсти, хлопка, шелка с добавлением полиамидных волокон, но не более 10–20%. Чем больше процент синтетики, тем больше опасность, что ваши ноги начнут потеть.

Мужская сорочка. Подобрать подходящую мужскую сорочку – это целое искусство. Вы должны чувствовать себя в ней комфортно. Она должна быть удобной и сидеть так, как будто сшита специально для вас. Однако помните: имея дело с американскими или английскими партнерами или занимаясь консервативным бизнесом, одевайтесь обязательно официально. Хотелось бы сказать еще несколько слов о рубашке с коротким рукавом. Долгое время на работе запрещалось носить рубашки с коротким рукавом, даже в сильную жару. Сегодня это уже стало обычным явлением.

Галстук. Запомните: воротничок мужской сорочки определяет размер галстука. С широко расставленным воротничком следует носить широкий галстук с виндзорским узлом. К сорочке с воротником «таб», а именно такие носят большинство (края воротника у такой рубашки соединяются матерчатой пряжкой, застегивающейся на кнопку или на пуговицу) подойдут галстуки с простым узлом. У правильно завязанного галстука в середине под узлом есть небольшое углубление.

При покупке обращайте внимание на качество! У хорошего галстука, независимо от того, из какой ткани он шит – шерсть, кашемир или шелк, – есть наполнитель из муслина, благодаря чему узел получается объемным. Никогда не носите галстук, как бечевку. Относительно галстука-бабочки можно сказать следующее: в деловом мире он сразу бросается в глаза, и его владельца воспринимают как эксцентричную или творческую личность. «Бабочка» обязательна к вечернему костюму, фраку или смокингу и должна завязываться руками. Однако лишь немногие мужчины умеют это делать. К счастью, шелковые галстуки-бабочки продаются уже в готовом виде.

Ремень. Брюки всегда носят с ремнем, независимо от того, есть ли в этом необходимость или нет. Если вы носите джинсы или брюки в стиле *chinos* – обязательно надевайте ремень. В целом следует придерживаться правила: если на брюках есть петли для ремня, то в них должен быть продет ремень. Следите за тем, чтобы длина ремня соответствовала обхвату талии: не покупайте слишком длинный или чересчур короткий ремень. Ремень всегда должен быть в тон обуви. Избегайте носить «кричащие» ремни, например, увешанный заклепками ковбойский ремень (конечно, если вы не торгуете ковбойскими седлами), и ни в коем случае не надевайте ремень-подделку от знаменитого дизайнера, привезенную из отпуска: или настоящий ремень от *Gucci*, или простой, но качественный.

Обувь. При выборе обуви обращайте внимание на качество. Конечно, хорошая обувь стоит недешево, но такой подход оправдан, ведь речь идет об обуви, которая будет служить долго. Найдите одного-двух производителей, которые выпускают удобную обувь, подходящую вам по размеру и форме: у них всегда будет то, что вам надо. Лучше всего приобретите для основного гардероба три – четыре пары обуви с рантом. Не будет ошибкой купить черные туфли. Для официальных встреч в вашем гардеробе обязательно должна быть пара полуботинок, например, классические оксфордские туфли со шнурками. Они могут быть абсолютно гладкими, с орнаментом на мысах, или с пробитыми дырочками.

Пиджак. «Пиджак должен быть таким же удобным, как старый вязаный жакет. В нем должно быть комфортно. О нем можно, конечно, забыть, повесив на ближайшие три года в шкаф. Однако если он шит

хорошо и из качественного материала, вы будете носить его всю жизнь». Эти слова принадлежат миланскому дизайнеру Джорджо Армани. Он абсолютно прав: надевая неудобный пиджак, который сидит не так, как нам хотелось бы, чувствуешь себя скованным, словно не в своей тарелке. Хороший пиджак всегда имеет роскошную подкладку, на ощупь напоминающую шелк. Края должны быть ровными, а подкладка карманов – из хлопка. Наружный и внутренний края воротника должны быть прошиты вручную. Стежки заметны лишь на внутренней стороне воротника. Лацканы должны быть гладкими и без складок. Кроме того, они не могут быть шире половины груди. Подплечники – небольшие. Линия плеча должна образовывать сплошную линию. Предпочтительные цвета делового пиджака или костюма – светло-серый, антрацит, черный, черно-синий, синий и темно-синий. Рисунок – тонкая полоска, «елочка» или мелкая клетка. Насколько пиджак будет удобным, носким, прочным и стильным, во многом зависит от материала, из которого он сшит. На первом месте всегда должно стоять качество, а не количество. Самым удобным будет пиджак из натуральной шерсти.

Брюки. Как и в случае с костюмом или пиджаком, очень важно, чтобы брюки были отличным качеством. Не стоит экономить! Поскольку вам, возможно, придется часами сидеть в машине или на конференциях, брюки не должны быть мятыми или вытянутыми на коленях. Следует придерживаться тех же критериев качества, что и при выборе пиджака свободного покроя или костюма. Деловые брюки должны быть приглушенных цветов: серый, антрацит, черный и темно-синий. Материал – шерсть или фланель. Если вы работаете, например, архитектором или инженером-строителем и, с одной стороны, должны придерживаться делового стиля, а с другой стороны, вам часто приходится бывать в цехах среди станков или на грязной стройке, одежда может быть несколько более непринужденной. Так, например, вы можете позволить себе хлопчатобумажные брюки черного, серого, бордового, темно-зеленого цвета, рубашку с подходящим галстуком, деловой пиджак и, в зависимости от погоды, плащ или кожаный пиджак. Вельветовые и твидовые брюки следует носить только в свободное время.

Пальто/плащ. В зависимости от типа фигуры и размера можно найти классические фасоны мужского пальто, и среди них пальму первенства прочно удерживает непромокаемый плащ из габардина с поясом. Классический плащ обычно бывает бежевого и защитного цвета, но может быть также и черного, темно-синего и серого цветов. Благодаря прочной, не требующей особого ухода ткани, вы можете спокойно держать его в автомобиле и надевать по мере необходимости.

Допустимые сочетания в деловом стиле мужчины. В зависимости от случая и времени деловой встречи вы можете подбирать из основного гардероба подходящие элементы одежды. Если у вас назначена офи-

циальная встреча, то совершенно очевидно, что вы должны надеть костюм и галстук.

Если встреча носит менее официальный характер, то в этом случае можно надеть темные брюки с пиджаком свободного кроя, рубашку и – в зависимости от необходимости – галстук. Если обстоятельства допускают спортивный стиль, вы можете надеть голубые джинсы с черными носками, легкие кожаные туфли типа мокасин, рубашку и обычный или кожаный пиджак. Хорошо также смотрится и другой вариант: брюки *chinos* (светлые хлопчатобумажные брюки), черные носки, черные деловые туфли (*Derby* или *Oxford*), рубашка, галстук и пиджак.

Аксессуары. Нет ничего плохого, если мужчина носит украшения. Вопрос только в том, где вы находитесь. В деловом мире следует ограничиться классическими, достаточно скромными, но качественными часами. Золотые *Rolex* с бриллиантами оставьте дома в сейфе: некоторым клиентам и деловым партнерам они могут показаться неуместными или это будет воспринято как хвастовство. Ни в коем случае не носите толстую золотую цепочку на шее или браслет. По правилам разрешается носить одно кольцо. Серьги в ушах воспринимаются совершенно иначе, чем вам хотелось бы.

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО СТИЛЯ: ЖЕНЩИНЫ

| | |
|--|---|
| <p>Приветствуются</p> <p>сдержанность</p> <p>скромные украшения</p> <p>черные носки или носки с рисунком</p> <p>тонкие колготки</p> <p>черные туфли-лодочки</p> <p>поддерживающий форму груди бюстгальтер</p> <p>брюки до середины каблука</p> <p>скромный костюм</p> <p>функциональные классические часы</p> <p>модные очки</p> <p>аккуратная прическа</p> <p>ухоженные блестящие волосы</p> <p>маникюр</p> <p>ухоженная, свежая кожа</p> <p>приятное дыхание</p> <p>дружелюбная мимика лица</p> <p>спокойный голос</p> | <p>Недопустимо</p> <p>слишком нарядная одежда</p> <p>слишком много колец</p> <p>белые носки</p> <p>затяжки на одежде</p> <p>высокий каблук</p> <p>отсутствие бюстгальтера</p> <p>слишком короткие брюки</p> <p>слишком сексуальный костюм</p> <p>часы, украшенные бриллиантами</p> <p>отросшие волосы</p> <p>секущиеся кончики волос</p> <p>угри, яркий макияж</p> <p>налет на зубах, кариес, плохая коронка</p> <p>неприятный запах</p> <p>неприветливый взгляд</p> <p>пронзительный голос</p> |
|--|---|

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО СТИЛЯ: МУЖЧИНЫ

| | |
|---|--|
| <p>Приветствуются</p> <p>сдержанность</p> <p>скромные украшения, черные носки</p> <p>нижняя рубашка с коротким рукавом, мужская сорочка из немнущихся тканей, правильно подобранный галстук</p> <p>брюки необходимой длины</p> <p>ремень</p> <p>черные деловые туфли</p> <p>модные очки</p> <p>ухоженные волосы</p> <p>отсутствие бороды</p> <p>ухоженные ногти</p> <p>здоровые зубы</p> <p>спортивная фигура;</p> <p>позитивное отношение к окружающему миру</p> | <p>Недопустимо</p> <p>вызывающая одежда</p> <p>обилие украшений, пирсинг</p> <p>белые носки</p> <p>майка или отсутствие нижней рубашки</p> <p>плохо сидящая мужская сорочка</p> <p>отсутствие галстука</p> <p>слишком короткие или слишком длинные брюки</p> <p>брюки без ремня</p> <p>плохо подобранные очки</p> <p>слишком длинные волосы</p> <p>неухоженная борода/усы</p> <p>слишком длинные ногти, заусеницы</p> <p>плохое настроение</p> |
|---|--|

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|-----|
| ВВЕДЕНИЕ | 1 |
| Тема 1. ОСНОВЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ | 3 |
| 1.1. Основные понятия в области документационного обеспечения управления | 3 |
| 1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие делопроизводство | 11 |
| 1.3. Международные стандарты на документацию. Переписка с зарубежными партнерами | 25 |
| 1.4. Социальная сущность и функции документа. Классификация документов | 30 |
| 1.5. Системы организационно-правовой и распорядительной документации | 38 |
| 1.6. Реквизиты официальных документов | 50 |
| Тема 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ | 57 |
| 2.1. Документация эффективной системы менеджмента предприятий социально-культурного сервиса и туризма | 57 |
| 2.2. Органы управления социально-культурным сервисом и туризмом и соответствующие им документы | 65 |
| 2.3. Туристские формальности | 82 |
| 2.4. Культура предпринимательской деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма | 92 |
| СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ | 97 |
| Нормативные акты | 97 |
| Основная литература | 99 |
| Дополнительная литература | 99 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 103 |
| Приложение А | 101 |
| Приложение Б | 108 |
| Приложение В | 113 |
| Приложение Г | 114 |
| Приложение Д | 121 |
| Приложение Е | 126 |
| Приложение Ж | 154 |
| Приложение И | 156 |
| Приложение К | 160 |

