

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию РФ

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

В.К. ГАМОВ

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ
СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ**

Практикум

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2008

ББК 65.052

Г 18

Рецензенты:

Гамов В.К.

Г 18 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ СЕР-
ВИСОМ И ТУРИЗМОМ: практикум. – Владивосток:
Изд-во ВГУЭС, 2008. – 80 с.

В практикуме содержатся 8 практических занятий, а также список рекомендуемой литературы и приложения. Каждое занятие включает теоретический материал, вопросы для текущего контроля знаний студентов.

Предназначен для студентов, обучающихся по специальности 10010365 «Социально-культурный сервис и туризм» очной и заочной форм обучения.

ББК 65.052

Печатается по решению РИСО ВГУЭС

© Издательство Владивостокский
государственный университет
экономики и сервиса, 2008

ВВЕДЕНИЕ

Понятие «делопроизводство» в настоящее время заменяется на более точное – документационное обеспечение управления (ДОУ).

Различие между этими понятиями заключается в том, что ДОУ предполагает более широкое применение информационных технологий обработки информации. Его следует рассматривать как промежуточную стадию при переходе от традиционного делопроизводства к управлению документацией.

Важно, что понятие ДОУ охватывает не только организационно-распорядительные документы, с которыми в основном имеет дело традиционное делопроизводство, но и управленческие (расчетно-денежные, плановые, статистические, договорные и т.д.), научные, конструкторские, технологические и другие виды документации.

Понятие ДОУ включает и принципиально новые виды документации, определяемые как «информационные ресурсы» – реестры, регистры, базы и банки данных, интернет-сайты и т.д. В современных условиях порядок обращения со всеми этими видами документации и условия доступа к ним должны быть едиными. Дело в том, что управленческое решение должно приниматься не только на основании распорядительного документа, оно предлагает анализ всей возможной информации, относящейся к существу вопроса: чем шире круг такой информации, доступной руководителю в реальном режиме времени, тем выше вероятность успешного решения проблемы.

Делопроизводство как процесс обработки информации представляет собой часть технологии управления, аккумулирует в своей сфере средства, навыки и приемы обработки документов. При этом предметом труда является информация различного вида, чаще всего содержащаяся в документе.

Средством труда служит оргтехника, которая обеспечивает обработку информации, качество и высокую производительность труда.

Реальная альтернатива документам на бумажной основе возникла с появлением компьютера. Электронные документы завоевывают все бо-

лее прочные позиции. Это обусловлено значительным ростом объемов информации: приходится получать, хранить и обрабатывать документы в гораздо большем количестве, чем раньше. Традиционные методы работы при этом становятся малоэффективными.

Основным направлением совершенствования технологии обработки документов является внедрение компьютерных систем обработки информации.

Системы регистрации и учета документов. В основе функционирования таких систем лежит электронная карточка, создаваемая при регистрации документа. В ней фиксируются сведения о документе, которые могут дополняться в ходе дальнейшей работы. Системы этого вида могут содержать элементы автоматизированного контроля исполнения документов, для чего карточка дополняется некоторыми атрибутами, такими как: «Признак контроля», «Дата постановки на контроль», «Дата завершения исполнения» и т.д. Ведение электронных карточек значительно снижает затраты времени на поиск ответов на стандартные запросы, практически исключает вероятность потери карточки.

Системы управления документами. Системы этого класса появились на рынке программных продуктов в 80-х гг. прошлого столетия. Их основное предназначение – организация архива электронных документов. Концепция электронного архива включает в себя комплекс аппаратно-программных средств и технологий создания архива документов в электронном виде и обеспечения эффективного доступа к ним.

Системы управления деловыми процессами (системы класса workflow) и групповое программное обеспечение (системы класса groupware). Основная концепция использования систем такого типа заключается в формировании единого информационного пространства предприятия. Они возникли из необходимости организации коллективной работы сотрудников одного учреждения и функционально дополняют друг друга. Системы класса groupware обеспечивают совместное использование информации группой пользователей.

Процесс обработки документов представляется в рамках workflow как совокупность деловых процедур (этапов) обработки документов (регистрация документа, вынесение резолюции по исполнению документа и т.д.). Электронный документ передается поэтапно от одного пользователя системы другому. Его сопровождают данные об условиях выполнения задания (поручение руководства, срок выполнения и т.д.). Система автоматически отслеживает срок исполнения задания, выдает исполнителю сообщения о приближении конца этого срока или его превышении, отслеживает необходимость передачи информации с одного этапа на другой в соответствии с заданными условиями.

Современный уровень технического обеспечения управленческого труда в коммерческой деятельности, сфере услуг, банковском деле, тор-

говле достиг такого уровня, при котором специалист должен знать эксплуатационные и технические возможности приборов, машин и оборудования, способствующие повышению эффективности чисто производственных и трудовых процессов.

В настоящее время происходит техническое перевооружение всех сфер экономики, включая финансы, торговлю, услуги, таможенное дело. Специалистов с технической подготовкой, занимающихся только эксплуатацией электронного оборудования, включать в штат средних и малых фирм невыгодно, целесообразнее повышать технический уровень штатных сотрудников.

При выполнении практических заданий студенты должны учитывать, что документационное обеспечение управления – это процесс обработки информации, который представляет собой часть технологии управления, аккумулирует в своей сфере средства, навыки и приемы обработки документов.

Предлагаемый практикум включает 8 практических занятий, а также список рекомендуемой литературы и приложения. Каждое занятие содержит теоретический материал, вопросы для текущего контроля знаний студентов.

Для обеспечения большей профессиональной направленности и повышения эффективности работы на практических занятиях студентам следует ознакомиться с нормативно-правовыми документами в сфере социально-культурного сервиса и туризма, приложениями данного практикума.

Занятие 1

ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

Цель занятия: рассмотреть процессы, протекающие на каждом уровне управления предприятием, и документы, используемые при этом ее руководством и персоналом.

Краткий теоретический материал

Для выполнения своих процессов руководители и исполнители используют необходимые им документы, имеющиеся на предприятии: правовые, организационно-распорядительные, планово-финансовые, внешние нормативные, внутренние нормативные и технические.

Предприятие создается и осуществляет свою деятельность на основе действующего законодательства. Следовательно, оно имеет правовую документацию, дающую предприятию юридическое право заниматься своей деятельностью. Эта документация «закладывает фундамент» предприятия.

Важнейшая роль принадлежит документации по обеспечению качества услуг в социально-культурном сервисе и туризме. В ее состав входят:

- 1) организационно-распорядительные документы;
- 2) документы по стратегическому и оперативному планированию;
- 3) методические документы;
- 4) внешние нормативные документы;
- 5) внутренние нормативные документы;
- 6) внутренние технические документы.

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

Состав внутренних нормативных документов:

- договора и контракты с внешними поставщиками и потребителями;
- стандарты предприятия на продукцию;
- стандарты предприятия на технологические процессы;
- стандарты предприятия на методы испытаний, измерений и контроля.

Состав внутренних технических документов:

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

На основе и с помощью всех этих документов предприятие работает.

Эффективная система менеджмента позволяет всем сотрудникам предприятия почувствовать себя единой командой, стремящейся к достижению общей цели.

Задания

1. Предприятие индустрии туризма арт-кафе «Станиславский» имеет в своем штате

32 сотрудника. Определите, к крупному, среднему или мелкому относится это предприятие. Какими документами должен руководствоваться в своей работе персонал?

2. Предприятие создается и осуществляет свою деятельность на основе действующего законодательства. Предусматривает ли закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» лицензирование в индустрии туризма?

3. Прибыль предприятия во многом зависит от качества предоставляемых услуг. Укажите взаимосвязь между стандартами ИСО, устанавливающими требования к системе менеджмента качества, и стандартом предприятия.

4. В гостинице «Гавань» (г. Владивосток) для решения многих производственных проблем проводят анкетирование персонала. Покажите, какие документы (внешние нормативные, внутренние нормативные, внутренние технические) будут результатом анкетирования.

5. ООО «Дальневосточная компания путешествий» осуществляет туроператорскую деятельность. Проведите исследование этой компании и установите, какими внешними и внутренними документами она руководствуется в своей деятельности.

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?

Занятие 2

КЛАССИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ

Цель занятия: рассмотреть принципы классификация документов.

Краткий теоретический материал

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.

Документы делят на группы:

- по способу документирования;
- по сфере использования;
- по месту составления;
- по грифу ограничения доступа.

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 и ставящие ряд вопросов. Документооборот по простым документам минимален по времени и трудозатратам, а по сложным документам обычно велик и требует больших материальных,

временных и трудовых затрат, связанных с его осуществлением и проведением контроля исполнения. 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).

По степени гласности (обычные, 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; дубликаты; подложные).

Задания

1. Менеджер турфирмы составил график загрузки туристского предприятия группами туристов. Определите вид этого документа.

2. Высокое качество обслуживания в ресторане привлекает клиентов и обеспечивает прибыль предприятию. К каким документам по сфере использования относится должностная инструкция, регламентирующая работу официанта.

3. Установите правовой статус закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

4. Установите, к какому из документов по назначению относится правовой акт, определяющий структуру, функции и права гостиницы.

5. Между партнерами – поставщиками услуг турфирмой «Альфа тур» и гостиницей «Приморье» заключен договор. Определите классификационную принадлежность документа.

Контрольные вопросы

1. По каким признакам классифицируют документы?

2. Какие грифы могут иметь документы?

3. Дайте классификацию документов по сфере использования, по юридической значимости.

4. Охарактеризуйте учредительные документы.

5. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности созданного юридического лица?

6. Какие разделы содержит должностная инструкция?

7. Охарактеризуйте регламент как организационно-распорядительный документ.

8. В чём суть распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание?

Занятие 3

УНИФИЦИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИИ

Цель занятия: рассмотреть унифицированные системы управленческой документации, применяемые в Российской Федерации.

Краткий теоретический материал

Унифицированная система документации (УСД) – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

В Российской Федерации имеются следующие общероссийские унифицированные системы управленческой документации:

- 1) унифицированная система организационно-распорядительной документации;
- 2) унифицированная система банковской документации;
- 3) унифицированная система финансовой учетной и отчетной документации бюджетных учреждений и организаций;
- 4) унифицированная система отчетно-статистической документации;
- 5) унифицированная система учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий;
- 6) унифицированная система документации по труду;
- 7) унифицированная система документации Пенсионного фонда Российской Федерации.

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.

Табель унифицированных форм документов – перечень разрешенных к применению унифицированных форм документов.

Задания

1. Определите сущность понятий «унификация» и «унифицированная система документации».
2. Приведите примеры унификации в туристском бизнесе.
3. Назовите основную цель унификации управленческой документации в туризме.
4. За счет чего создается экономический эффект в результате унификации документации.
5. Приведите унифицированные системы документации, применяемые в туризме.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте Общероссийские унифицированные системы управленческой документации.
2. Дайте характеристику унифицированной системы организационно-распорядительной документации.
3. Какие задачи решает унификация документов?
4. Какой документ является основой построения всех унифицированных систем управленческой документации?
5. Какие документы разрабатываются одновременно с формированием унифицированных систем управленческой документации?

Занятие 4

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ. ЮРИДИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА. ЯЗЫК СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ. БЛАНКИ ДОКУМЕНТОВ

Цель занятия: рассмотреть требования, предъявляемые к оформлению и языку служебных документов.

Краткий теоретический материал

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 реквизиты, позволяющие его идентифицировать.

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.

Задания

1. Назовите документы, оформленные в соответствии с ГОСТ Р 6.30–2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации» и передаваемые турфирмой туристу.

2. Назовите реквизиты, придающие туристской путевке юридическую силу.

3. Назовите реквизиты, придающие договору юридическую силу.

4. Приведите особенности языка служебных документов.

5. Назовите приемы, позволяющие достигнуть убедительности служебных документов.

Контрольные вопросы

1. Какой государственный стандарт устанавливает требования к реквизитам организационно-распорядительных документов?

2. Какие требования предъявляются к оформлению устава фирмы?

3. Какие требования предъявляются к оформлению договоров в туризме?

4. Дайте характеристику языку служебных документов.

5. Какие приемы используются для достижения точности и ясности документов?

Занятие 5

ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Цель занятия: рассмотреть организационно-распорядительные документы, применяемые на предприятиях индустрии туризма, и методические рекомендации по разработке должностной инструкции менеджера туристского предприятия.

Краткий теоретический материал

Организационно-распорядительный документ (акт управления) – вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

Организационный документ – документ, определяющий статус (организационно-правовую форму) предприятия и порядок его работы.

Распорядительный документ – документ, в котором фиксируется решение административных и организационных вопросов.

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

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).

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 регулируется 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.

Методические рекомендации по разработке должностной инструкции менеджера туристского предприятия

Разработка должностных инструкций позволяет строго регламентировать функциональные обязанности работников туристского предприятия. При ее разработке необходимо учитывать квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников, утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 7 мая 1999 г.

Должностная инструкция – это организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им деятельности в определенной должности. Она составляется по каждой штатной должности организации, носит обезличенный характер и объявляется сотруднику под расписку при заключении трудового контракта (в том числе при перемещении на другую должность и при временном исполнении обязанностей по должности).

Цели составления должностной инструкции:

- 1) обеспечение эффективности выполнения обязанностей работниками;
- 2) рациональное разделение труда;
- 3) правильный подбор кадров, их расстановка и использование;
- 4) укрепление служебной дисциплины в организации;
- 5) повышение эффективности деятельности организации;
- 6) разрешение трудовых споров.

Важным нормативно-правовым документом, содержащим квалификационные характеристики, является постановление Минтруда России от 21 августа 1998 года №37 «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (в редакции постановления Минтруда России от 21 января 2000 года № 7). В этом справочнике содержатся характеристики массовых должностей, общих для всех отраслей экономики. Специфика отдельных отраслей учитывается при разработке характеристик по должностям соответствующими федеральными органами исполнительной власти, которые согласовываются с Министерством труда.

Квалификационные характеристики по каждой должности состоят из 3 разделов:

1. «Должностные обязанности». Этот раздел содержит основные функции, которые могут быть поручены полностью или частично работнику, занимающему данную должность.

2. «Должен знать». В этом разделе приводятся основные требования, предъявляемые к работнику в отношении специальных знаний, а также знаний законодательных и нормативных актов, методов и

средств, которые работник должен уметь применять при выполнении должностных обязанностей.

3. «Требования к квалификации». В данном разделе определяются уровень профессиональной подготовки работника, необходимый ему для выполнения предусмотренных должностных обязанностей, и требования к стажу работы.

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации» предъявляет к должностной инструкции две группы требований: по оформлению и содержанию и по расположению реквизитов.

В должностную инструкцию могут включаться следующие разделы:

1. «Общие положения».
2. «Функции».
3. «Должностные обязанности».
4. «Взаимоотношения».
5. «Права».
6. «Оценка работы».
7. «Поощрения».
8. «Ответственность».

Правила оформления должностной инструкции:

– наименование организации должно соответствовать тому, которое закреплено в учредительных документах. Например, Общество с ограниченной ответственностью «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник»;

– должностные инструкции утверждаются руководителем организации;

– наименование должности в должностную инструкцию переносится из трудового договора и приказа о приеме на работу. При этом рекомендуется использовать наименования, установленные Общероссийском классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР), принятым Постановлением Госстандарта России от 26.12.1997 (с изменениями на 01.11.1999 г). Коды ОКПДТР являются важными учетными данными, которые отражаются в кадровой документации, – общие положения включают в себя сведения о категории должности, порядке назначения на должность, квалификационных требованиях, основополагающих организационно-правовых документах, схеме подчиненности, порядке замещения служащего в период его временного отсутствия;

– раздел «должностные обязанности» разрабатывается в соответствии с содержанием квалификационных характеристик по должностям служащих, здесь указывают требования к квалификации сотрудника, положения о выполнении разовых служебных поручений;

– в разделе «права» приводят перечень прав сотрудника, определенных законодательством и внутренними документами организации;

– содержание раздела «ответственность» включает меру ответственности сотрудника за несоблюдение своих должностных обязанностей, а также требований законодательства. В данном разделе должностной инструкции можно ограничиться общими отсылками к отраслям законодательства и конкретизировать, в каких случаях на сотрудника может быть наложено взыскание;

– в ссылке на документ, в соответствии с которым разработана должностная инструкция, указывают наименование, номер и дату принятия документа;

– должностная инструкция заверяется руководителем того подразделения, в котором она разработана;

– должностная инструкция должна пройти согласование с юридическим отделом (юрисконсульт) организации.

Требования должностной инструкции являются обязательными для сотрудника с момента его ознакомления с инструкцией под расписку и до перемещения на другую должность или увольнения.

Задания

1. Назовите организационные документы ресторана, определяющие его статус (организационно-правовую форму) и порядок работы.

2. Приведите примеры распорядительных документов, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов турфирмы.

3. Дайте характеристику организационно-правовым документам гостиницы.

4. Охарактеризуйте основное назначение распорядительных документов отеля.

5. Назовите цели разработки должностных инструкций на предприятиях индустрии туризма.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте учредительные документы.

2. Какой организационно-распорядительный документ определяет статус, организационную структуру, цели, характер, порядок деятельности созданного юридического лица?

3. Какие разделы содержит должностная инструкция?

4. Охарактеризуйте регламент как организационно-распорядительный документ.

5. В чём суть распорядительных документов: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание?

Занятие 6

ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В ТУРИЗМЕ

Цель занятия: рассмотреть договорные отношения в туризме.

Краткий теоретический материал

Договор (контракт) – документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении каких-либо отношений, условий их регулирования, изменения или прекращения 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.

В условиях усиления конкуренции и увеличения требований клиентов к туристским услугам очень важны надежные договорные отношения в деятельности туристских предприятий. Туризм имеет определенные особенности, связанные с характером оказываемых услуг, формами продаж, характером труда и т.д., а отсюда вытекает и специфика договорных отношений. Туристские услуги охватывают большой круг операций (обеспечение международных и внутренних перевозок туристов, проживание, питание, экскурсии, страхование, получение иностранных виз и т.д.). Все эти операции требуют документального подтверждения. Поэтому правильно составленные договоры имеют важное значение в достижении высокого качества туристского обслуживания.

Деятельность предприятий туризма связана с заключением большого числа договоров (контрактов) с партнерами по бизнесу, производителями услуг, страховыми компаниями, потребителями услуг.

В договоре между туроператором и турагентом определяются права и обязанности сторон, система взаиморасчетов, формы контроля за деятельностью, условия продвижения туристского продукта на рынок, в частности, организации рекламы; оговариваются условия продажи туристского продукта, степень ответственности сторон при претензиях и др.

В договоре комиссии устанавливаются размеры комиссионного вознаграждения (обычно это 5–12% от продаж, в зависимости от стоимости тура, сезона, географии путешествия), а также предусматриваются системы дополнительного вознаграждения за стабильность работы, достижение определенного объема реализации путевок и т.д.

Отношения между туроператорами, турагентами и потребителями туристских услуг строятся на основании туристского договора. К существенным условиям этого договора относятся:

- информация о туроператоре или турагенте;
- сведения о туристе;
- достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта вместе со сведениями о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов и результатах сертификации туристского продукта. Гарантией качества туристского продукта является сертификат соответствия;
- дата начала и окончания путешествия;
- розничная цена продукта и порядок его оплаты. При этом в договоре должен быть определен порядок взаиморасчетов с учетом Франкфуртской таблицы по снижению цен за поездки (приложение) или без нее;
- порядок встречи, сопровождения и проводов туристов;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- медицинское страхование и обеспечение. При этом, если законодательством страны пребывания предусмотрена оплата туристом услуг по медицинской помощи, страховой полис ему должен быть вручен до момента отъезда;
- минимальное число туристов в группе, необходимое для путешествия, указание сроков и порядка информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;
- изменение и расторжение договора;
- порядок урегулирования возникших споров и возмещения убытков сторон;
- порядок и сроки предъявления туристом претензий, порядок и сроки расчетов.

Отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг строятся на основании договоров о сотрудничестве в области туризма.

Установление взаимовыгодных деловых отношений невозможно без достоверной информации о надежности потенциального поставщика: его правоспособности, кредитоспособности, дееспособности.

Задания

1. Назовите нормы международного и национального гражданского права, которыми регулируются договорные отношения в туризме.
2. Приведите нормативные правовые акты, регулирующие договорные отношения в области туризма в РФ.
3. Назовите правовые модели, по которым строятся договорные отношения между туроператором и турагентом.
4. Назовите существенные условия договора между туроператорами, турагентами и потребителями туристских услуг.
5. Что подразумевает и как подтверждается кредитоспособность предприятия индустрии туризма?

Контрольные вопросы

1. Какие требования предъявляются к составлению договоров в индустрии туризма?
2. Какие факторы определяют размеры комиссионного вознаграждения в договоре комиссии?
3. Назовите этапы оформления договорных отношений между потребителями услуг и туристским предприятием.
4. В чем особенности порядка заключения туристского договора?
5. Назовите существенные условия договора между рецептивным туроператором и поставщиком туристских услуг.

Занятие 7

ТУРИСТСКАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Цель занятия: рассмотреть состав технологической документации.

Краткий теоретический материал

Созданный туроператором туристский продукт (тур) подразумевает его обязательное методическое обеспечение в фирме. Методическое обеспечение воплощается в виде подготовки 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. Технологическая документация комплектуется в папки туров (или направлений).

В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются:

- технологическая карта туристского путешествия по маршруту;
- график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время;
- информационный листок к путевке туристского путешествия;
- бланки путевок типовой формы;
- лист бронирования;
- бланки договоров с клиентами-турагентами;
- договора 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 загранпоездов 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).
- 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.

Задания

1. Назовите цели методического обеспечения туристского продукта в турфирме.
2. Приведите состав технологической документации тура.
3. Назовите виды договоров, включаемые в состав технологической документации тура.
4. Дайте характеристику технологической карты туристского путешествия.
5. Опишите содержание информационного листка к путевке туристского путешествия.

Контрольные вопросы

1. Раскройте понятие «технологическая документация».
2. Каково содержание «Паспорта автобусного маршрута» (в зарубежном варианте – «Листы поездки»)?
3. Что отражает график загрузки туристских предприятий по маршруту?
4. Какие данные содержит информационный листок?
5. Что включают в перечень дополнительной информации о туре?

Занятие 8

ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Цель занятия: раскрыть сущность и значение туристских формальностей.

Краткий теоретический материал

Туристские формальности – обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия по оформлению и совершенствованию 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. Всемирная туристская организация, придавая особое значение упрощению туристских формальностей, разработала и приняла соответствующий пакет рекомендаций в части паспортных, визовых, валютных, таможенных и медицинских формальностей.

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 беспопыльному перемещению через границу; что запрещено к вывозу в стране, куда 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 к тому, 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, которые являются одними из наиболее важных, затрагивающих каждого туриста. Установление паспортного или визового режима для иностранных граждан и туристов – это прерогатива национального законодательства страны пребывания.

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

Санитарные (медицинские) формальности – процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, и их животными (если таковые имеются) установленных требований о вакцинации (прививках). Контроль соблюдения 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.

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

Задания

1. Назовите виды туристских формальностей.
2. Приведите содержание формальностей, которые должен знать турист.
3. Дайте характеристику различных виз, которые необходимы для въезда в страну пребывания.

4. Раскройте сущность таможенных формальностей, в том числе таможенной декларации, таможенного контроля, таможенной пошлины.
5. Раскройте сущность санитарных формальностей.

Контрольные вопросы

1. По каким направлениям идет упрощение туристских формальностей и какие международные соглашения и договора посвящены этому?
2. В чем суть паспортно-визовых формальностей?
3. Какие условия получения шенгенской визы?
4. Что включают таможенные формальности для туристов?
5. Какие формальности направлены на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов в путешествиях?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные акты

Федеральных 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).

«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).

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

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 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

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

Основная литература

Гамов, В.К. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / В.К. Гамов. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2007. – 172 с.

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

Вахмистров, В.П. Правовое обеспечение туризма: учеб. 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.

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

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

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

Кабушкин, Н.И., Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. 2-е изд. / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2001. – 216 с.

Международные гостиничные правила (одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации Катманду (Непал), ноябрь, 1981 г.).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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		
	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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11									
12									
13									
14									
	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, чей это транспорт: собственный 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 включаются 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 «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 указываются 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 проводится 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, 3, 4, 5, 6, 7 третьего раздела приводятся итоговые данные по маршруту.

В четвертом разделе карты «Описание маршрута» приводится описание маршрута и 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 2

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 3

Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки

Вид услуги	Замечания при предоставлении услуг	Норма снижения стоимости услуг, %	Примечание
1	2	3	4
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	

Продолжение прил. 3

1	2	3	4
	4. Отклонения от заказанного номера:		Решающим является следующее 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
	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

Продолжение прил. 3

1	2	3	4
	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	

1	2	3	4
	7.3. нарушение графика смены комплекта белья и полотенец	5–10	
	8. Наличие шума и неприятных запахов		
	8.1. шум днем	5–25	
	8.2. шум ночью	10–40	
1. Размещение	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:		

Продолжение прил. 3

1	2	3	4
	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	То же
	2. Отсутствие закрытого бассейна:		
	2.1. при наличии открытого бассейна	10	Использование в зависимости от времени года
	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	

Продолжение прил. 3

1	2	3	4
	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 nudists	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 (диско-тека, ночной клуб, кино и т.д.)	5–15	При подтверждении

Продолжение прил. 3

1	2	3	4
	16. Отсутствие магазинов	0–5	В зависимости от других возможностей
	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	
3. Прочее	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	

Продолжение прил. 3

1	2	3	4
	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 I (исключение позиция 1) на 1/4 (25 %) и уменьшаются проценты по группе II 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 $\frac{2}{3}$ (66,6%) и снижается процент по группе 2 на $\frac{2}{3}$ (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 I (исключение позиция 1) составляют около 100%, в отдельных случаях общие процентные нормы по группе I могут достичь 100%. Для группы III общая процентная норма остается в размере 30%, для группы IV – 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 4

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 пу-
тешествия _____

(страна, регион, город)
в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим договором.

2. Общие условия

2.1. Описание маршрута путешествия и программа пребывания на
конечном 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 количество спальных мест в помещениях с указанием расстояния до объектов 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 имущества, 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:

- представить 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 несет 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 соглашения 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)	
_____	_____
(телефакса, электронной почты)	(подпись)

(фамилия, имя, отчество ответственного лица)	

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

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)

00.00.00

I. 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. Экономiku, 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)

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

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.

2. Специалисты

Администратор гостиницы

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
администратора гостиницы

УТВЕРЖДАЮ

(директор; иное должностное лицо,

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.00

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 гостиничных услуг.
 - 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. Информирует 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. Информирует 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:

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

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

Портъе

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
портъе

УТВЕРЖДАЮ

(директор; иное должностное лицо,

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.00

I. Общие положения

1. Портъе относится к категории технических исполнителей.
2. На должность портъе 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 портъе и освобождение от нее производится приказом директора гостиницы.
4. Портъе 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 портъе (болезнь, отпуск, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора гостиницы, кото-

рое 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. Информировывает 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

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

(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)

00.00.00

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, либо основное общее образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

3. Назначение на должность дежурного 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 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)

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

(подпись) (фамилия, инициалы)

С инструкцией ознакомлен:

00.00.0000

Должностные инструкции в общественном питании

1. Руководители

Заведующий столовой

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
директора предприятия

УТВЕРЖДАЮ

(директор; иное должностное лицо,

уполномоченное утверждать

должностную инструкцию)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.00

1. 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 и 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 и 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, внедрения новой техники в 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 в 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 им 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 и гражданским законодательством России.

Должностная инструкция разработана в соответствии с _____

(наименование, номер и дата документа)

Руководитель структурного
подразделения

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

Заведующий производством (шеф-повар)

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
заведующего производством
(шеф-повара)

УТВЕРЖДАЮ

(орган юридического лица (учредители);

лицо, уполномоченное утверждать

должностную инструкцию)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.00

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 в 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. Экономике 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 (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)

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

(подпись) (фамилия, инициалы)

С инструкцией ознакомлен:

00.00.0000

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)

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

(подпись) (фамилия, инициалы)

С инструкцией ознакомлен:

00.00.0000

2. Специалисты

**Администратор зала
(метрдотель)**

(наименование учреждения,

организации)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
00.00.0000 № 00
директор ресторана

УТВЕРЖДАЮ

(директор; иное должностное

лицо, уполномоченное утверждать

должностную инструкцию)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

00.00.00

И. 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

СОГЛАСОВАНО

Начальник юридического
отдела

(подпись) (фамилия, инициалы)

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

С инструкцией ознакомлен:

(подпись) (фамилия, инициалы)

00.00.0000

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	1
Занятие 1. ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА	6
Краткий теоретический материал	6
Задания	7
Занятие 2. КЛАССИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ.....	9
Краткий теоретический материал	9
Задания	10
Занятие 3. УНИФИЦИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИИ	11
Краткий теоретический материал	11
Задания	12
Занятие 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ. ЮРИДИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА. ЯЗЫК СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ. БЛАНКИ ДОКУМЕНТОВ.....	13
Краткий теоретический материал	13
Задания	14
Занятие 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	15
Краткий теоретический материал	15
Методические рекомендации по разработке должностной инструкции менеджера туристского предприятия.....	17
Задания	19
Занятие 6. ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В ТУРИЗМЕ.....	20
Краткий теоретический материал	20
Задания	22

Занятие 7. ТУРИСТСКАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ	23
Краткий теоретический материал	23
Задания	24
Занятие 8. ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	25
Краткий теоретический материал	25
Задания	26
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	28
ПРИЛОЖЕНИЯ	30

Учебное издание

Гамов Владимир Константинович

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫМ
СЕРВИСОМ И ТУРИЗМОМ**

Практикум

Редактор Л.И. Александрова
Компьютерная верстка М.А. Портновой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 17.12.08. Формат 60×84/16.

Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. .

Уч.-изд. л. . Тираж экз. Заказ

Издательство Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41

Отпечатано в типографии ВГУЭС

690600, Владивосток, ул. Державина, 57