

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Томский политехнический университет»

---

**Е. В. Арляпова**

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

Учебное пособие

**Издательство ТПУ  
Томск 2005**

УДК 338.46+338.48(075.8)  
ББК У9(2)433я73  
А 82

- Арляпова Е. В.**  
А 82 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2005. – 130 с.

В пособии в краткой форме изложены основы документационного обеспечения в социально-культурном сервисе и туризме. По каждой теме представлены вопросы для контроля знаний, а также даны исторические справки. При составлении пособия использован широкий круг современной литературы.

Учебное пособие подготовлено на кафедре культурологии и социальной коммуникации Томского политехнического университета, соответствует программе дисциплины и предназначено для студентов Института дистанционного образования, обучающихся по специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм».

УДК 338.46+338.48(075.8)  
ББК У9(2)433я73

Рекомендовано к печати Редакционно-издательским советом Томского политехнического университета

#### Рецензенты

- О. Т. Лойко – доцент кафедры культурологи и социальной коммуникации Томского политехнического университета, доктор философских наук;
- И. Ю. Константинова – главный менеджер отдела зарубежного туризма ООО «ТЭП “Томсктурист”».

# ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Раздел 1</b>  |           |
| <b>ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ</b>                       |           |
| <b>КАК ОТРАСЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....</b>                                 | <b>6</b>  |
| <b>Тема 1. Создание службы делопроизводства .....</b>                | <b>6</b>  |
| 1.1. Основные понятия и положения по делопроизводству .....          | 6         |
| 1.2. Организационное построение службы делопроизводства.....         | 12        |
| 1.3. Задачи и функции службы делопроизводства.....                   | 17        |
| 1.4. Законодательное регулирование делопроизводства .....            | 18        |
| Контрольные вопросы и задания.....                                   | 21        |
| Практикум.....   | 21        |
| <b>Тема 2. Ведение делопроизводства в организации.....</b>           | <b>22</b> |
| 2.1. Организация документооборота .....                              | 22        |
| 2.2. Прием, обработка и распределение<br>поступающих документов..... | 27        |
| 2.3. Правила обработки исходящих документов .....                    | 31        |
| 2.4. Прохождение внутренних документов.....                          | 31        |
| Контрольные вопросы и задания.....                                   | 32        |
| Практикум.....   | 32        |
| <b>Раздел 2</b>  |           |
| <b>ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ</b>            |           |
| <b>СФЕРЕ.....</b>  | <b>33</b> |
| <b>Тема 3. Основные требования к оформлению документов .....</b>     | <b>34</b> |
| 3.1. Виды документов и их функции.....                               | 34        |
| 3.2. Общие требования к оформлению документов .....                  | 37        |
| 3.3. Реквизиты документа .....                                       | 40        |
| 3.4. Особенности официально-делового стиля документов.....           | 48        |
| 3.5. Структура и композиция документа.....                           | 53        |
| Контрольные вопросы и задания.....                                   | 55        |
| Практикум.....   | 55        |
| <b>Тема 4. Особенности подготовки и оформления отдельных видов</b>   |           |
| <b>документов.....</b>   | <b>56</b> |
| 4.1. Организационные документы .....                                 | 56        |
| 4.2. Распорядительные документы .....                                | 59        |
| 4.3. Информационно-справочные документы.....                         | 60        |
| 4.4. Деловое письмо .....  | 63        |
| Контрольные вопросы и задания.....                                   | 66        |
| Практикум.....   | 67        |

### Раздел 3

#### **ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ ..... 68**

##### **Тема 5. Специфика делопроизводства в туристской деятельности... 68**

5.1. Документы по организации туристского путешествия ..... 68

5.2. Договор на туристское путешествие ..... 72

5.3. Паспортные и визовые формальности..... 81

Контрольные вопросы и задания..... 84

Практикум..... 84

#### **ЛИТЕРАТУРА ..... 85**

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ..... 87**

**Приложение 1. Краткий словарь терминов,  
применяемых в делопроизводстве..... 87**

**Приложение 2. Примерное положение о структурном  
подразделении по делопроизводству ..... 91**

**Приложение 3. Выдержки из закона РФ «Об информации,  
информатизации и защите информации»  
от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ..... 94**

**Приложение 4. Выдержки из закона РФ «Об архивном деле в РФ»  
№ 125-ФЗ от 22 октября 2004 г. .... 97**

**Приложение 5. Примерная инструкция по делопроизводству ..... 103**

**Приложение 6. Словарь для составления текстов служебных  
документов и писем ..... 107**

**Приложение 7. Приказ ..... 109**

**Приложение 8. Докладная записка..... 111**

**Приложение 9. Письмо-приглашение ..... 112**

**Приложение 10. Письмо-благодарность ..... 113**

**Приложение 11. Заявка на бронирование туристских услуг ..... 114**

**Приложение 12. Лист бронирования..... 115**

**Приложение 13. Путевка-ваучер (Voucher)..... 116**

**Приложение 14. Туристская путевка № ..... 117**

**Приложение 15. Договор №\_\_ о сотрудничестве  
в области туризма..... 121**

**Приложение 16. Договор на туристское обслуживание..... 126**

## **ВВЕДЕНИЕ**

Деятельность любой организации немислима без организационно-управленческих решений. Все формы деятельности находят свое отражение в соответствующей документации.

Документационное обеспечение управления (ДОУ) – это отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами. Учитывая возросшую самостоятельность предприятий в новых экономических условиях, компетентность в области делопроизводства приобретает особую значимость.

В настоящем учебном пособии излагаются основы документационного обеспечения управления в социально-культурном сервисе и туризме. Пособие сопровождается историческими справками, приложениями образцов документов из различных отраслей деятельности, практическими заданиями по каждой теме.

В первом разделе «Документационное обеспечение управления как отрасль деятельности» представлен терминологический аппарат в области делопроизводства; дается организация построения, задачи и функции службы делопроизводства; показан процесс организации документооборота.

Второй раздел раскрывает технологии документационного обеспечения управления в социально-культурной сфере. Здесь изложены основные требования к оформлению документов и особенности подготовки отдельных видов документов.

Специфика документационного обеспечения управления в туризме представлена в третьем разделе.

При написании учебного пособия был использован широкий круг современной литературы, представлен материал специалистов-практиков в области делопроизводства, в частности М. И. Басакова, В. Г. Гуляева, М. В. Кирсановой, Т. В. Кузнецовой. На основе данного материала показана специфика документационного обеспечения управления в области социально-культурной сферы и туризма.

## Раздел 1

### ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### УПРАВЛЕНИЯ КАК ОТРАСЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### Тема 1. СОЗДАНИЕ СЛУЖБЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Прочитав и обдумав эту тему, Вы сможете:

- оперировать терминологическим аппаратом в области делопроизводства;
- обсудить достоинства и недостатки основных организационных форм работы с документами;
- сравнить должностные полномочия и обязанности работников службы делопроизводства;
- понять основные задачи и функции службы делопроизводства;
- рассказать о наиболее важных нормативно-методических документах в области делопроизводства.

#### 1.1. Основные понятия и положения по делопроизводству

Как и в любой профессиональной сфере в делопроизводстве существуют термины и определения, постоянно встречающиеся в работе с документами. Далее представлены основные понятия и положения по делопроизводству.

**Делопроизводство – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами<sup>1</sup>.**

Современное делопроизводство включает следующие направления деятельности:

- обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирование);
- организацию работы с документами (получение, передача, обработка, учет, регистрация, контроль, хранение, систематизация, подготовка документов для сдачи в архив, уничтожение).

Параллельно с термином «делопроизводство» в последние десятилетия используется термин **документационное обеспечение управления (ДОУ)**. Его появление связано с внедрением в управление компьютерных систем и их организационным, программным и информационным

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Госстандарт России, 1998. С. 1.

обеспечением для приближения к терминологии, употребляемой в компьютерных программах и литературе. В настоящее время термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» являются синонимами и применяются для обозначения одной и той же деятельности. И тот, и другой термин можно встретить, например, в названиях документов, регламентирующих организацию документационных процессов: «*Государственная система документационного обеспечения управления*» и «*Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации*».

Рассмотрим более подробно два главных направления деятельности делопроизводства. Согласно государственному стандарту, **документирование – это «запись информации на различных носителях по установленным правилам»<sup>1</sup>**.

Документирование в организациях и фирмах может осуществляться на *естественном языке* (рукопись, машинопись, телеграмма, телефонограмма, факсограмма) или на *искусственных языках* с использованием соответствующих носителей информации (магнитные ленты, диски, лазерные диски, дискеты и т. д.). На сегодняшний день в управленческой практике преобладающим способом документирования является компьютерная печать. Однако ряд документов, таких, например, как заявления, объяснительные записки, создается обычно рукописным способом.

Во многих случаях законами и актами государственного управления предписывается обязательное документирование. В частности, Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» (ст. 5) указывает: «Документирование информации является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы. Документирование информации осуществляется в порядке, устанавливаемом органами государственной власти, ответственными за организацию делопроизводства, стандартизацию документов и их массивов, безопасность Российской Федерации»<sup>2</sup>.

**Организация работы с документами – это обеспечение движения документов в аппарате управления, их использования в справочных целях и хранения.**

В технологию работы с документами входят следующие операции:

- прием и первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация документов;

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р. 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: Госстандарт России, 1998. С. 2.

<sup>2</sup> Федеральный закон РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ, ст. 609.

- исполнение документов;
- информационно-справочная работа;
- отправка документов;
- систематизация (формирование дел) и текущее хранение ;
- контроль исполнения документов.

Рассмотрим более подробно некоторые из перечисленных понятий. *Регистрация* – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения; *формирование дела* – группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел (систематизированным перечнем наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленным в установленном порядке) и систематизация документов внутри дела; *контроль исполнения документов* – совокупность действий, обеспечивающих их своевременное исполнение.

В основе любого документа лежит информация. В каждой области человеческой деятельности информация имеет свою специфику и поэтому она подразделяется на научную, технологическую, социальную и т. д. В организациях, фирмах и на предприятиях (независимо от направления деятельности и формы собственности) обязательно возникает **управленческая информация**, которая используется для целей управления каким-либо объектом или структурами. К управленческой информации предъявляется ряд требований: достоверность, оперативность, полнота, точность, адресность, доступность для восприятия. Наиболее существенны два требования к управленческой информации:

- во-первых, она должна быть своевременной;
- во-вторых, достаточной для принятия решения в управлении предприятием.

Если информация приходит с опозданием, она может дать неверные сведения о проблеме, так как за время, потраченное на передачу и обработку информации, состояние проблемы может измениться. Полнота информации выражается её объемом, который должен быть достаточным для управления и отражать все стороны вопроса. Недостаточная информация, в которой отсутствует ряд фактов, приводит к малообоснованным, неверным или ошибочным управленческим решениям.

Создание законодательной основы использования информации является фактом существенного изменения отношения общества к организации информационных ресурсов, осознания того, что информация и документ как её носитель, пронизывая все аспекты управления, влияют на функционирование различных структур и в конечном итоге приводят к достижению экономических результатов.

Документы используются в различных областях деятельности и являются объектом исследования многих научных дисциплин. Поэтому



содержание понятия «документ» многозначно и зависит от того, в какой отрасли и для каких целей он используется. Так, для историка документ является историческим источником, для юриста документ, прежде всего, способ доказательства или свидетельства чего-либо, а специалисты в области управления считают его средством фиксации и передачи управленческих решений. В Федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации» документ – это **зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать.**

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются **реквизитами** (наименование, автор, адресат, текст, дата, подпись и т. д.). Различные документы состоят из разного набора реквизитов. Число реквизитов определяется целями создания документа, его назначением, требованиями к содержанию и форме данного документа. Для многих документов число реквизитов строго ограничено, для других – число и состав реквизитов установлены законодательными и нормативными актами.

Для управленческой деятельности чрезвычайно важна юридическая сила документа, которая предполагает его обязательность для тех, кому он адресован, или для круга участников управленческих действий (органов управления, их структурных подразделений, общественных организаций, должностных лиц и граждан), которые руководствуются документом и основывают на нем свою деятельность или воздерживаются от неё. Для подтверждения юридической силы документа необходимо соблюдать правила составления и оформления документов. Важную роль в этом играют реквизиты, такие как наименование организации, дата и регистрационный номер документа, подпись, печать, грифы согласования и утверждения.

Помимо этого документ, в котором содержатся сведения, подтверждающие его достоверность (об авторе, времени и месте его создания), считается *подлинным* – его называют первый экземпляр. *Копия* документа полностью воспроизводит информацию подлинного документа и все его внешние признаки, однако не имеет юридической силы, если она не получила специального удостоверения (нотариально заверена, подписана уполномоченным на то лицом и т. д.).

С XIV в. устанавливаются приемы засвидетельствования документов и их составления. Появляются такие элементы, как скрепы, печати, мосты (подписи на склейках), элементы защиты информации от несанкционированного доступа на стадии его хранения и использования. Зафиксированы случаи подделки документов в политических и личнокорыстных целях.

Существующее в управлении разделение труда приводит к тому, что различные специалисты управленческого аппарата или его структурных подразделений выполняют разные функции. К таким функциям относятся, например, прогнозирование, работа с клиентами, организационно-распорядительная деятельность, финансирование и т. д. Все формы управленческой деятельности находят отражение в соответствующих документах, которые выступают способом и средством реализации возложенных на аппарат управления функций. Данные документы составляют системы документации.

**Система документации – это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.** Независимо от масштаба организации, фирмы и других причин, в любой организации используются документы, отражающие организационную, распорядительную и исполнительскую деятельность. Их совокупность составляет **систему организационно-распорядительной документации.**

Помимо общих для всех организаций и фирм функциональных систем документации выделяют также отраслевые системы, которые используются при документировании соответствующих видов деятельности и отражают их специфику. Это, например, системы документации по образованию, здравоохранению, отдыху и туризму и др. Организационно-распорядительная документация тесно связана как с отраслевыми, так и с функциональными системами. С одной стороны, она представляет для других систем правовую основу, а с другой – в ней находят отражение вопросы руководства, контроля, планирования и т. д.

На современной стадии развития общества, в период становления информационной эры произошло резкое увеличение объемов информации, вызванное активизацией общественной жизни, ростом числа организаций, фирм, расширением экономического и культурного сотрудничества. В связи с этим возникла необходимость упорядочения потоков информации, установления необходимого и достаточного количества видов документов, исполняющих роль информационного обеспечения функций управления. Ручная обработка не позволяла вовремя и качественно переработать растущие потоки информации. Появилась потребность в механизации, а затем и в автоматизации обработки документной информации. Однако практическое внедрение и применение средств автоматизации, эффективность их использования находятся в прямой зависимости от степени упорядоченности документации. Основным направлением совершенствования документации является стандартизация и унификация.

**Стандартизация – это процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается «образец, эталон, модель, при-**

**нимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов».**

Стандарт как нормативно-технический документ устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органом. В России деятельность по стандартизации координируется государственными органами стандартизации (Госстандарт РФ), техническими комитетами (ТК).

В процесс стандартизации входят такие элементы, как типизация и унификация. В широком смысле *типизация* – это разработка типовых конструкций или технологических процессов на основе общих для ряда процессов технических характеристик<sup>1</sup>. В документоведении этот способ используется для создания типовых форм документов и типовых текстов, т. е. образцов или эталонов, на основе которых создаются конкретные документы.

*Типовой текст* – это текст-образец, на основе которого в последующем создаются тексты аналогичного содержания. *Например: заявление на отпуск, материальную помощь, анкета туриста или заявление на организацию туристической поездки.*

**Унификация** – «приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию»<sup>2</sup>. Значит, в процессе унификации должно проводиться рациональное сокращение элементов исходного множества объектов (например, форм или видов документов, их показателей и реквизитов). Помимо этого унификация приводит к установлению оптимального единообразия в любой области деятельности, в том числе и в документировании. Управленческие документы, используемые в самых различных сферах и органах управления, должны оформляться единообразно. Это позволяет включать документы в единую для страны систему делопроизводства, способствует их оперативной обработке и исполнению.

Результатом работы по унификации и стандартизации документов могут быть стандарты как на отдельные документы (*например, на отчет о научно-исследовательской работе*) или отдельные виды продукции (*например, форматы бумаги*), так и на унифицированные системы документации.

**Унифицированная система документации (УСД)** – система документации по единым требованиям и правилам, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Большой энциклопедический словарь. В 2-х т. Т. 2. М.: Советская энциклопедия, 1991. С. 1333.

<sup>2</sup> Там же. С. 526.

<sup>3</sup> ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – М.: Госстандарт России, 1988. С. 2.

Общегосударственные унифицированные формы документов разрабатываются соответствующими ведомствами (например, Министерство финансов отвечает за бухгалтерские документы, Министерство здравоохранения РФ – за медицинские и т. д.) с учетом возможности их компьютерной обработки. Они обязательны для применения во всех учреждениях, организациях и фирмах независимо от их подчиненности и формы собственности.

Таким образом, делопроизводство – сложный процесс, характеризующийся различными параметрами, связанными с процессами документирования и со всей деятельностью предприятия, фирмы. Основной целью службы делопроизводства является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспечению. Выполнение этой цели предусматривает решение следующих задач:

- постоянное совершенствование форм и методов работы с документами;
- обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения;
- сокращение документооборота;
- разработка и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию документационного обеспечения на предприятии или фирме.

С кратким словарем терминов применяемых в делопроизводстве можно ознакомиться в приложении 1.

## **1.2. Организационное построение службы делопроизводства**

На любом предприятии решение проблем документационного обеспечения управления возлагается на специализированное подразделение или одного из сотрудников. Эффективность труда сотрудников службы делопроизводства в значительной степени зависит от их квалификации, а также от степени оснащенности современной офисной техникой, от учета при создании службы делопроизводства организационного, юридического и технического аспектов.

**Организационный аспект** включает разработку оптимальной для конкретного управленческого аппарата структуры службы делопроизводства, регламентацию разнообразных и сложных отношений и связей между подчиненными, то есть создание условий для разделения труда и его специализации.

Среди организационных проблем можно выделить следующие:

- выбор оптимальной организационной формы работы с документами;

- определение должностного и численного состава службы делопроизводства;
- регламентация задач и функций службы делопроизводства в целом, её подразделений;
- повышение квалификации сотрудников службы.

**Юридический аспект** предусматривает решение правовых вопросов деятельности самой службы, т. е. установления в соответствующих документах её статуса, прав, функций, ответственности в соответствии с действующими законодательными актами, нормативно-методическими документами. Кроме того, этот аспект предполагает соблюдение самой службой требований действующего законодательства, государственной нормативной базы, стандартов в части контроля за качеством создаваемых в организации документов.

Под **техническим аспектом** понимается продуманная политика установки, эксплуатации и замены всех технических средств, используемых в работе с документами.

На сегодня в практике выработалось три формы организации делопроизводства:

- централизованная;
- децентрализованная;
- смешанная.

**Централизованная форма** предполагает сосредоточение всех технологических операций по работе с документами в ведении одного специализированного подразделения или одного сотрудника. В этом подразделении (или этим сотрудником) выполняется полный цикл технологических операций по обработке документов с момента их получения или создания до сдачи в архив: прием и обработка поступающих документов, их регистрация, контроль за исполнением, справочно-информационная работа, систематизация и хранение документов, отправка документов для их передачи в архив<sup>1</sup>.

Такая форма работы с документами является наиболее рациональной, так как позволяет снизить затраты на обработку документов, улучшить организацию труда работников службы делопроизводства за счет специализации и взаимозаменяемости отдельных работников, эффективно использовать оргтехнику и т. д. Однако полная централизация работы с документами возможна только в небольших учреждениях с объемом документооборота до 10 тыс. документов в год.

**Децентрализованная форма** организации документационного обслуживания представляет собой полную противоположность централизованной службы. Каждое структурное подразделение одной организа-

---

<sup>1</sup> Делопроизводство / под ред. проф. Т. В. Кузнецовой. М., 2001.

ции создает свою собственную службу для работы с документами, в которой выполняется весь цикл операций по созданию, хранению, систематизации документов данного подразделения. Эта форма характерна для организаций и предприятий, имеющих отделы, находящиеся в различных помещениях, а также для тех, в которых документирование деятельности имеет специфические особенности (например, исходя из соображений защиты информации или самостоятельности деятельности подразделений).

**Смешанная форма** организации работы с документами – самая распространенная. При этом часть операций (чаще всего прием и обработка поступающих и отправляемых документов, их регистрация, контроль за сроками исполнения, изготовление, тиражирование) сосредотачивается в центральной службе делопроизводства, а в каждом подразделении выполняются операции по созданию документов, их систематизации, хранению дел.

Вариантом смешанной формы является такая организация работы с документами, при которой одна и та же технологическая операция проводится для одних документов централизованно (например, в канцелярии), а для других – децентрализованно (в подразделениях). Чаще всего в подразделениях регистрируются внутренние документы – по месту их создания. Например, в бухгалтерии – бухгалтерские документы, в отделе кадров – документы по личному составу и т. д.

С момента образования централизованного Русского государства, в конце XV в. стали создаваться аппараты государственного управления. Система государственных учреждений этого периода включала: высший законодательный орган – Боярскую думу, центральные исполнительные органы – приказы, на местах – приказные избы.

В результате активной преобразовательной деятельности Петра I, в начале XVIII в. приказы были заменены коллегиями и созданы первые губернские и провинциальные канцелярии.

В первой половине XIX в. проводятся реформы высшего и центрального аппарата государственного управления. В результате был создан Комитет министров – высшее административное учреждение. Далее были созданы первые восемь министерств.

«Общее учреждение министерств» от 25 июня 1811 г. стало основным законодательным актом, определившим организацию и порядок работы центральных учреждений более чем на век.

В создании и организации службы делопроизводства вопрос выбора организационной формы – один из самых сложных. Действующие государственные нормативно-методические документы не регламентируют

форму работы с документами. В каждом конкретном случае выбор организационной формы работы с документами остается прерогативой самой службы делопроизводства и руководителя организации. Общая схема организации работы с документами должна настраиваться на особенности конкретного предприятия, учитывать его организационно-управленческую структуру. Регламентация выбранной формы работы с документами закрепляется в нормативных документах – Положениях о делопроизводственных подразделениях и должностных инструкциях их работников.

Учитывая возросшую самостоятельность предприятий в новых экономических условиях, Положение приобретает особую значимость: руководство организации излагает в нем свое видение проблем делопроизводства. Положение об отделе делопроизводства разрабатывает руководитель отдела и утверждает руководитель предприятия. Как правило, такой документ включает следующие разделы:

- общие положения;
- основные функции и задачи;
- обязанности, права и ответственность руководителя;
- организация работы;
- управление подразделением.

При разработке положения об отделе делопроизводства используют типовое положение (см. приложение 2). Его дополняют (при необходимости – сокращают) и корректируют в соответствии с конкретными условиями работы данного предприятия.

Для каждого работника службы делопроизводства разрабатывается должностная инструкция, которая определяет организационно-правовое положение работника в подразделении (см. приложение 3). Инструкция должна учитывать специфику данного предприятия.

Инструкция состоит из разделов.

*Общая часть.* Устанавливаются основные задачи работника (например, регистрация документов), порядок замещения должности (т. е. кем назначается и освобождается от должности данный работник), профессиональные требования к работнику (уровень образования, стаж работы и т. д.), лицо, которому непосредственно подчинен работник, основные документы и материалы, которыми обязан руководствоваться работник в своей деятельности.

*Функции работника.* Определяется предмет ведения или участок работы, закрепленный за сотрудником, перечень вида работ, из которых складывается выполнение возложенных функций.

*Обязанности работника.* Указываются обязанности, связанные с подготовкой документов, получением, обработкой и выдачей информации. Предполагающие обязательное использование определенных

форм и методов работы, требующие соблюдения сроков выполнения конкретных действий, определяющие порядок исполнения поручений, этические нормы, которые необходимо соблюдать в коллективе.

*Права работника.* Определяются права работника по реализации порученных ему функций.

*Взаимоотношения (связи по должности).* Указываются подразделения и работники, от которых исполнитель получает и которым передает информацию, сроки передачи, кто привлекается к исполнению тех или иных документов, с кем они согласовываются и т. д.

*Оценка работы.* Перечисляются критерии, позволяющие оценить степень выполнения работником своих функций и обязанностей, использования прав и т. д. Основными критериями являются качество работы и своевременность её выполнения.

Должностную инструкцию подписывает начальник отдела и утверждает руководитель предприятия. С инструкцией должны быть ознакомлены все управленцы, менеджеры, специалисты подразделений. Она служит своего рода методическим пособием для сотрудников организации, причастных к работе с документированной информацией.

Помимо данных документов существует нормативный документ, регламентирующий наименования должностей работников службы делопроизводства. В настоящее время таким документом является Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей руководителей, специалистов и служащих. Эти же наименования включены в Квалификационный справочник<sup>1</sup>. Согласно этим нормативным документам по характеру труда работники службы делопроизводства делятся на три категории: руководители, специалисты и технические исполнители.

*Руководители.* Категория включает заведующего службой делопроизводства или подразделением. Основная функция руководителя – планирование и распределение работы, подбор и расстановка кадров, координация деятельности службы в целом и отдельных сотрудников.

*Специалисты.* В эту категорию включены документовед, референт, редактор, архивист, корректор и т. д. Функции специалистов связаны с выполнением как технических и оперативных задач, так и творческих операций по анализу и обобщению информации, по разработке нормативно-методической базы делопроизводства, по подготовке проектов документов.

---

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей руководителей, специалистов и служащих. М., 1995; Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. М.: Минтруд РФ, 1998.



*Технические исполнители* – экспедитор, делопроизводитель, технические секретари, курьеры, операторы организационной техники. Обязанности технических исполнителей сводятся к выполнению операций по передаче, фиксации, учету, доставке и хранению информации.

Известно, что в период правления Владимира I (978–1015 гг.) в Киеве, столице Древнерусского государства, существовало учебное заведение для детей бояр и старших дружинников. Из выпускников этой школы и отбирались претенденты на должности «печатников» – хранителей княжеской печати, «металников» – судебных секретарей, писцов при князьях и крупных феодалах и «диаков» – сотрудников, ответственных за княжеское делопроизводство.

### **1.3. Задачи и функции службы делопроизводства**

Хорошо организованная управленческая деятельность в организации строится таким образом, что каждый отдел (сотрудник) выполняет свои определенные функции. Если каждый отдел (сотрудник) будет четко выполнять свои обязанности и функции, тогда не будет возникать дублирования по выполнению каких-либо управленческих действий и вся деятельность будет четко регламентирована.

Независимо от названия отдела, который занимается делопроизводством (служба делопроизводства, канцелярия, секретариат и т. д.), основной его целью является организация, руководство, координация, контроль и реализация работ по документационному обеспечению. Выполнение этой цели предусматривает решение следующих задач:

- постоянное совершенствование форм и методов работы с документами;
- обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в архив;
- сокращение документооборота;
- разработка и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию документационного обеспечения на предприятии<sup>1</sup>.

Примеры задач и функции службы делопроизводства также представлены в приложении 2.

---

<sup>1</sup> Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М., 1991. С. 66.

28 февраля 1720 года Петром I был утвержден основной законодательный акт «Генеральный регламент, или устав», «По которому государственные коллегии, також и все оных принадлежащих к ним канцелярией и контор служители, не токмо во внешних и внутренних учреждениях, но и во отправлении своего чина подданейше поступать имеют»<sup>1</sup>.

Данный акт определил структуру коллегий, штатный состав, должностные обязанности чиновников, убрание «камор» – присутственных мест, организацию работы с документами: правила регистрации, контроль за исполнением документов, порядок их составления, удостоверения, хранения.

#### 1.4. Законодательное регулирование делопроизводства

В настоящее время регламентация документирования, организации и технологии документационного обеспечения управления ведется в нескольких направлениях: законодательное регулирование, стандартизация, разработка нормативных и нормативно-методических документов общегосударственного действия.

Высшей правовой значимостью обладают законы Российской Федерации.

Федеральный закон Российской Федерации «**Об информации, информатизации и защите информации**». Данный закон закрепил обязательность документирования информации, установил ряд терминов (информация, информатизация, информационные ресурсы, документированная информация и др.), урегулировал отношения, возникающие при создании и использовании информационных технологий, установил обязательность предоставления информации государственным органам. Например, в главе 2 (ст. 5) говорится о документировании информации: «Документирование информации является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы. Документирование информации осуществляется в порядке, устанавливаемом органами государственной власти, ответственными за организацию делопроизводства, стандартизацию документов и их массивов, безопасность Российской Федерации» (см. приложение 3).

Федеральный закон «**О бухгалтерском учете**». Здесь указано, что бухгалтерский учет осуществляется путем сплошного, непрерывного и документального учета всех хозяйственных операций, в то же время в специальной статье (ст. 9) определяются правила оформления первичных учетных документов. В статье подчеркивается, что все хозяйствен-

---

<sup>1</sup> Законодательство Петра I /Отв. ред. А. А. Преображенский, Т. Е. Новицкая. М.: Юридическая лит., 1997. С. 99

ные операции, проводимые организацией, должны оформляться оправдательными документами. Эти документы служат первичными учетными документами. При этом закон допускает создание первичных и сводных учетных документов на бумажных и машинных носителях информации. В последнем случае организация должна изготавливать копии таких документов на бумажных носителях для других участников хозяйственных операций, а также по требованию органов, осуществляющих контроль (см. приложение 4).

Об обязательности документирования говорится и в других законодательных актах. Так, **Гражданский кодекс Российской Федерации** определил правовые основы не только деятельности юридических лиц, но и ее документирования. Например, ст. 184 и 185 определяют, что коммерческое представительство осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме, и доверенности, т. е. письменного уполномочия, выдаваемого одним лицом другому.

В ряде статей установлены требования к составу информации (содержанию) документов и их оформлению. Так, ст. 52 ГК РФ содержит требование к содержанию устава и учредительного договора, на основании которых действуют юридические лица; ст. 185 и 186 определяют реквизиты такого документа, как доверенность; в ст. 878 определен формуляр чека и т. д.

Федеральные законы **«Об акционерных обществах»** и **«Об обществах с ограниченной ответственностью»** наряду с правовыми нормами создания, реорганизации, ликвидации обществ значительное внимание уделяют порядку документирования их деятельности, правилам составления и оформления ряда документов.

Обязанности по хранению документов определяют статья 89 закона **«Об акционерных обществах»** и ст. 50 закона **«Об обществах с ограниченной ответственностью»**. Закон установил обязательность хранения документов обществ по месту нахождения их исполнительных органов. Общества отвечают за упорядоченность документов, должны проводить работу по их сохранности в соответствии с указаниями и рекомендациями архивных органов Российской Федерации. Эта норма тесно связана с требованиями Основ законодательства Российской Федерации **об Архивном фонде Российской Федерации и архивах**, которые установили, что в Архивный фонд Российской Федерации входят документы, находящиеся на ее территории, независимо от формы собственности организаций, в которых они образовались. Поэтому многие документы учреждений, организаций и предприятий по истечении определенного срока должны передаваться на хранение в государственные архивы в порядке, определенном нормативными документами.

Закон «**О языках народов Российской Федерации**» (в ред. 24.07. 1998 г.) (ст. 16) определяет обязательность ведения делопроизводства на территории России на русском языке.

В Федеральном законе «**Об основах государственной службы Российской Федерации**», посвященном правовым основам организации государственной службы и положению государственных служащих, регламентируется порядок документирования прохождения государственной службы, оформления трудового договора и обязательность ведения личного дела.

Постановлением Правительства Российской Федерации в 1997 г. утверждены «**Правила подготовки правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации**». В Правилах указан процесс подготовки проекта нормативно-правового акта, его согласования, подписания, утверждения, оформления, сроки подготовки. Определен также порядок его государственной регистрации в Министерстве юстиции РФ (внесение в Государственный реестр нормативных правовых актов и присвоение ему регистрационного номера). При нарушении требований, изложенных в Правилах, документ не вступает в силу.

Законодательными актами Российской Федерации регулируются требования к документам, пересылаемым с помощью разнообразных средств связи (почта, телеграф, факсимильные и электронные сообщения), требования к защите информации на разных стадиях ее создания и хранения, приданию документам официальности (юридической силы). В них также содержатся основы регулирования процессов информатизации. Законом установлены право собственности на отдельные документы и массивы документации, категории информации по уровням доступа к ней.

Ряд правовых актов содержит нормы, которые необходимо учитывать при составлении и оформлении управленческих документов. К таким актам относятся, например:

– закон РФ «**О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров**», который определяет порядок регистрации эмблемы предприятия, помещаемой на бланке;

– постановление Правительства РФ «**Об упорядочении изготовления, использования, хранения и уничтожения печатей и бланков с воспроизведением государственного герба Российской Федерации**» и др.

Таким образом, в действующем законодательстве содержится значительное количество обязательных для исполнения норм, правил и требований к документированию различных направлений деятельности государственных и негосударственных организаций, к оформлению тех

или иных видов документов, их содержанию и структуре текста. Специалист в области делопроизводства обязан знать действующее законодательство страны и следить за его изменениями, так как эти знания составляют одно из важнейших профессиональных качеств, без которого невозможно заниматься делопроизводством на современном уровне.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что включает в себя понятие «делопроизводство»?
2. С чем связано появление понятия «документационное обеспечение управления»?
3. В чем взаимосвязь понятий «информация» и «документ»?
4. Что понимается под «юридической силой документа»?
5. Как Вы понимаете процесс унификации документов?
6. В каком документе закреплены определения основных профессиональных терминов по делопроизводству?
7. Какие организационные проблемы службы делопроизводства Вы можете выделить?
8. Какие формы организации работы с документами существуют в практике? В чем достоинства и недостатки каждой из них?
9. В каком документе закреплены наименования должностей работников службы делопроизводства (укажите должности)?
10. Перечислите задачи и функции службы делопроизводства.
11. Какие федеральные законы, нормативные акты по регулированию сферы делопроизводства Вам известны?
12. Какие требования предъявляются к инструкции по делопроизводству? Укажите структуру текста инструкции по делопроизводству.

### **Практикум**

1. В данной теме представлены три формы организации делопроизводства (централизованная, децентрализованная и смешанная). Найдите в вашем городе предприятия (компании), использующие данные формы. Определите, есть ли взаимосвязь между общей численностью сотрудников предприятия и выбранной формой организации делопроизводства. Ответ обоснуйте.
2. Выберите действующее в вашем городе предприятие социально-культурной сферы и создайте проект инструкции по делопроизводству с учетом специфики данного предприятия.

## **Тема 2. ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ**

Прочитав и обдумав эту тему, Вы сможете:

- *определить основные параметры, характеризующие документооборот организации;*
- *обсудить роль, которую играет маршрут движения документов в организации;*
- *описать основные операции и правила работы с документами;*
- *рассказать о правилах обработки поступивших и исходящих документов.*

### **2.1. Организация документооборота**

**Документооборот** – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или правки.

**Организация документооборота** – это правила, в соответствии с которыми происходит движение документов в учреждении.

Организация документооборота предусматривает рациональное движение документов, включающее как операции с документами, так и все их перемещения в аппарате управления, т. е. их получение, рассмотрение, передачу на исполнение, организацию исполнения, удостоверение, оформления и отправки.

Документооборот является важной составляющей делопроизводства, так как определяет не только инстанции движения документов, но и скорость этого движения. В делопроизводстве документооборот рассматривается как функция коммуникации, реализация которой должна соотноситься, субординироваться с общими целями делопроизводства, информационным обеспечением деятельности управления предприятия, его документирования, хранения и использования ранее созданной информации.

С нечетким маршрутом движения документов в настоящее время связывают многие недостатки в организации документационного обеспечения управления.

Например, процесс документационного обеспечения принимаемого управленческого решения включает три составляющих:

- 1) информационную поддержку решения (обеспечение принимаемого решения достоверной и достаточной информацией);
- 2) документирование решения (создание распорядительного документа);
- 3) контроль за его выполнением (организация работы, выполнение задания, соблюдение определенных условий и т. д.).

Этот процесс состоит из сбора информации, подготовки проекта документа, его редактирования, согласования, изготовления, удостоверения

ния. Каждая операция сопровождается перемещением документа в организации из одного структурного подразделения в другое, передачей от технических исполнителей к специалистам, а затем – к руководителям. Следовательно, скорость перемещения документов, качество выполнения каждой операции оказывают влияние на процесс управления в целом.

Термин «документооборот» появился в литературе в 1920-е гг. В работах таких крупных специалистов в области управленческого труда и делопроизводства, как З. К. Дрезен, Д. Р. Покровский, П. М. Керженцев и др. были сформулированы основные положения его организации, которая и в то время связывалась с рациональным построением структуры управления, с четким распределением функций между различными службами и исполнителями. Также была разработана технология доставки документов («кольцевая курьерская связь»).

А первая попытка нормативной регламентации единых принципов организации документооборота сделана в проекте «Общих правил документации и документооборота», подготовленном в 1931 г. Институтом техники управления. В проекте были изложены правила приема, сортировки, доставки, исполнения, контроля, отправки документов, т. е. практически всех этапов обработки документов. Также были даны единые рекомендации по организации рационального документооборота, включающие централизацию операций по приему и отправке, разработке рациональных маршрутов движения, сокращению видов документов.

Документооборот – сложный технологический процесс, характеризующийся различными параметрами, связанными с процессами документирования и со всей деятельностью организации. Организация документооборота включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке документов.

Основными характеристиками документооборота являются:

- маршрут движения, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или от получения) до подшивки в дело;
- время, затрачиваемое на прохождение документов по этому маршруту.

**Отсюда главное правило организации документооборота – оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени.**

Кроме того, при организации движения документов необходимо выполнение следующих правил:

- максимальное сокращение инстанций прохождения документов (за счет исключения технологических операций по обработке документов и управленческих звеньев, не обусловленных деловой необходимостью);

- исключение или максимальное ограничение возвратных движений документов (при их обработке – регистрация и доставка, при их подготовке – визирование и согласование и т. д.);

- максимальное единообразие в порядке прохождения и процессах обработки основных категорий документов, исходя из того, что каждое перемещение документа должно быть оправданным.

Соблюдение этих правил позволяет реализовать основной организационный принцип службы делопроизводства – специализацию, возможность централизованного выполнения однородных технологических операций, эффективного использования средств оргтехники и персонала.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить из качественных и количественных характеристик его параметров.

К *качественным* характеристикам документооборота относятся:

- характеристики документопотоков (состав документов, их содержание);

- маршруты движения документов (направление движения, этапы и инстанции маршрута движения документов);

- периодичность (стадии документооборота);

- направленность движения.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей – потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении. **Под документопотоком понимается сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.**

Документопотоки различают по направлению и по отношению к управленческому объекту.

По направлению выделяют **горизонтальные потоки, вертикальные, восходящие и нисходящие.**

*Горизонтальные* потоки связывают организации одного уровня управления, *вертикальные* (восходящие и нисходящие) связывают организации различных уровней, например, руководящий орган власти и подчиненные ему учреждения и организации, центральный офис фирмы и дочерние фирмы и филиалы.

*Восходящие* потоки – это входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций (исходящие доку-



менты подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции).

**Исходящие** потоки – это документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту выделяют **входящий, исходящий и внутренний** документопотоки. Они тесно взаимосвязаны, так как информация поступивших документов используется для подготовки внутренних и исходящих ответных и т. д.

**Входящий** документопоток любого предприятия складывается:

- Из документов вышестоящих организаций (органов власти и управления, центральных аппаратов министерств и др.). В состав этих документов входят директивные указания, нормативные и методические акты, которые являются основанием для руководителей в организации производственной, управленческой, технической, экономической, социальной и иной деятельности. По видовому составу к этим документам относятся: указы, законы, постановления, распоряжения, указания, поручения, приказы, письма, инструкции, решения, методические указания и рекомендации.

- Документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий и отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной, социальной, управленческой деятельности), инициативных докладных записок, писем, актов.

- Документов от несоподчиненных организаций, направляемых с целью согласования совместных действий или побуждения к ним, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (информационные, рекламные, гарантийные, а также запросы, оферты и др.) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты взаимозачетов, счета, заявки, сертификаты, отгрузочные документы и др.).

- Обращений граждан: предложений, заявлений, жалоб.

**Исходящий** документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. Исходящие документы создаются в ответ на поступившие письменные или устные запросы или как инициативные документы, требующие или не требующие ответа.

Инициативные документы всегда значительно превышают группу ответных документов. Мотивы создания исходящих документов диктуются направлениями деятельности организации и ее информационными запросами. В исходящем документопотоке выделяется группа распорядительных документов (при условии, что организация имеет подведом-

ственные организации) и информационных (коммуникативных) – письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры, документы по их выполнению.

**Внутренний** документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы. Происхождение этих документов совпадает со сферой их применения. Внутренний поток обеспечивает целенаправленное решение управленческих задач в пределах одного учреждения, организации. К внутренним относятся *организационные* документы, определяющие задачи, функции организации в целом, а также ее структурных подразделений, компетенцию, права и обязанности должностных лиц, правила выполнения отдельных видов деятельности – положения, уставы, учредительные договоры, должностные инструкции, регламенты, правила, штатные расписания и др. Функцию оперативного регулирования деятельности учреждений выполняют распорядительные документы, издаваемые руководством, – приказы, указания, распоряжения, решения. Самостоятельные группы внутреннего документопотока составляют протоколы и акты, плановые и отчетные документы, документы по учету материальных и денежных средств, оборудования, личного состава и т. д. В отделе управления не рекомендуется вести внутреннюю переписку между должностными лицами и различными отделами, вместо нее должны использоваться бездокументные способы обмена информацией (телефон, переговоры). Однако на практике внутренняя переписка широко распространена. Она оформляется докладными (служебными) и пояснительными записками, рапортами.

Каждый документопоток имеет достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов, степени регламентации функций руководителей и структурных подразделений, распределения обязанностей между руководителями и от принятой в организации технологии работы с документами.

Стереотипные маршруты движения свойственны *входящим документам*, что определяется их адресованием. Входящие документы образуют три направления движения:

- руководству организации;
- руководству структурных подразделений;
- непосредственно специалистам.

Соотношение этих потоков неравномерно – наибольшая часть документов попадает руководству, которое, с одной стороны, испытывает информационные перегрузки, а с другой, – получает значительное количество информации, не соответствующей их компетенции, области деятельности и функциональным обязанностям. Ожидание рассмотре-

ния документов руководством является потерянным временем, удлиняет путь документа к исполнителю.

Маршрут движения входящих документов зависит и от принятой в организации технологии работы с документами. Например, процесс регистрации распадается на два этапа: внесение в регистрационные формы данных о полученном документе до рассмотрения руководством и дополнение этих данных резолюцией, сроками исполнения, указаниями по исполнению и другими реквизитами после рассмотрения руководителем. Таким образом, технология регистрации документов увеличивает время движения документа от получения до исполнителя. Если в организации принято регистрировать документы повторно, т. е. на уровне структурных подразделений, то потери времени из-за нерациональных остановок в движении документа еще более ощутимы.

*Исходящий документопоток*, как правило, пронизывает всю управленческую структуру. Как инициативные, так и информационные документы готовят специалисты в структурных подразделениях. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования и подписания документов, а также от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки документов.

Наиболее нерегламентированными являются маршруты движения *внутренних документов*. Причем в этом потоке движение распорядительных документов, как правило, упорядочено, а подготовка всех остальных документов не имеет регламентированных маршрутов и влечет наиболее ощутимые потери времени.

## **2.2. Прием, обработка и распределение поступающих документов**

Как уже отмечено выше, организация работы с документами зависит от объема документооборота, организационной структуры и формы работы с документами, принятой технологии обработки документов. Работа с документами состоит из ряда последовательных операций. Это:

- прием документов;
- их распределение;
- направление на исполнение;
- исполнение и отправка.

Независимо от объема деятельности организации, операции по приему и отправке документов обычно проводят централизованно. В структуре службы делопроизводства крупных организаций для этого предусматривают создание специализированного участка – экспедиции, как одного из структурных подразделений службы. В канцеляриях и общих отделах организаций (если экспедиция не выделяется в отдельную службу) создается участок по приему и отправке документов с теми же функциями. В организациях, которые не создают свою службу

делопроизводства, прием и обработка документов, операции по их отправке производятся централизованно секретарем.

Рекомендации по приему и отправке документов, если они централизованы, позволяют реализовать основное правило организации документооборота, т. е. прохождение документа по наиболее короткому маршруту с минимальными затратами времени, так как централизация этих операций позволяет быстрее доставлять документы исполнителям, механизировать первоначальную обработку документов и сократить ее сроки, вести учет затрат на обработку документов, учет объема документооборота.

Доставка документов происходит почтой, телеграфом, курьерами. В современных условиях наряду с этими способами доставки поступление документов осуществляется через компьютерные сети, электронную почту, факсимильную связь. Значительная часть документов поступает путем передачи их командированными сотрудниками других учреждений.

Задача службы делопроизводства (или отдельного сотрудника) – организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку, координировать их движение.

В нормативных документах регламентированы правила первичной обработки поступивших документов. Они сводятся к следующему:

1. Проверяется правильность доставки. Ошибочно доставленная документация возвращается на почту для пересылки адресату.

2. Проверяется целостность упаковки, сохранность печатей. Конверты вскрываются, проверяется комплектность и сохранность вложений. При обнаружении повреждений конвертов, отсутствия документов, приложений к ним, несоответствия документов и приложений сообщают отправителю.

3. При поступлении машиночитаемых документов обрабатывается только сопроводительная документация, машинные носители в упаковке передаются по назначению.

4. Как правило, конверты уничтожаются. Сохраняют конверты (подкалывая их к документу) только в тех случаях, когда на документе отсутствует обратный адрес, когда дата на почтовом штемпеле имеет значение для доказательства даты получения документа, когда на конверте нет надписи «лично», а документ носит личный характер.

5. Документы с пометкой «лично» не вскрываются, а передаются адресату. Однако в некоторых организациях количество таких документов может быть весьма значительным. В таком случае экспедиционная обработка поступивших документов предусматривает учет их поступления, дата и учетный номер проставляются на пакетах.

6. Экспедиция ведет учет всех поступивших документов – на документе проставляется штамп об их получении, где указывается наименование организации, дата поступления, порядковый учетный номер документа. Обычно в штампе предусмотрено место для последующего проставления входящего регистрационного индекса.

7. При первичной экспедиционной обработке документы сортируют по структурным подразделениям. Главный критерий этой сортировки – адресование документов. Обычно документы, адресованные руководству, передаются в канцелярию для подготовки к рассмотрению, туда же поступают документы, адресованные организации (без указания фамилии должностного лица). Документы, адресованные в структурные подразделения, проходят сортировку по их названиям.

В небольших организациях вся поступающая документация сортируется секретарем. В помощь секретарю можно разработать классификатор видов документов и вопросов деятельности с указанием исполнителей, которые курируют определенные вопросы.

8. Процесс первичной обработки заканчивается раскладкой рассортированных документов по ячейкам сортировочного шкафа, откуда документы забирают секретари структурных подразделений. В небольших организациях секретари используют папки-регистраторы, разделы которых закрепляют за отдельным структурным подразделением или исполнителем.

Большая часть организаций и учреждений обладает помимо почты и другими каналам информации. Например, значительное количество документов, содержащих, как правило, оперативную информацию, поступает в организации по факсимильным аппаратам. Масса документов доставляется сотрудниками сторонних организаций, происходит передача «из рук в руки». Все эти способы доставки могут создать мощные документопотоки, содержащие необходимую для деятельности организации информацию. Служба делопроизводства обязана обеспечить учет и контроль за движением поступающих по различным каналам связи документов. Учет необходимо вести и для документации, поступающей по факсимильной связи и от курьеров. В противном случае эти документы «выпадают» из поля зрения службы.

Согласно рекомендациям Основных положений ГСДОУ, передача документов между структурными подразделениями (из экспедиции в канцелярию, из канцелярии в структурные подразделения и т. д.) осуществляется через секретарей этих подразделений или тех должностных лиц, которые отвечают в них за работу с документами. Документы передаются с соответствующими отметками в регистрационных формах.

В крупных фирмах, учреждениях, на промышленных предприятиях, там, где структурные подразделения расположены на значительном рас-

стоянии друг от друга, организуется курьерская связь для доставки поступивших документов. Курьеры совершают два-три обхода здания (территории) по заранее разработанным маршрутам в установленные часы, забирая документы для отправки и доставляя поступившие документы.

Самый нерациональный способ доставки документов – выполнение этой работы специалистами аппарата управления, так как расходуется их рабочее время, дорожает доставка и соответственно весь аппарат управления.

Таким образом, организация первичной обработки документов позволяет выделить первичные потоки поступивших документов: в адрес руководства организации, руководства структурных подразделений, исполнителей. Движение этих потоков будет зависеть от количества инстанций прохождения документов в процессе рассмотрения и принятой в организации технологии регистрации документов.

Поступивший документ, копию отправленного документа и его проект с визами согласования исполнитель подшивает в дело, сделав соответствующие отметки об исполнении. По такой же схеме работает исполнитель и над инициативными документами – запросами, уведомлениями, гарантиями, просьбами, заявками, информационными письмами.

В XVII в. процедура подготовки документов в приказном делопроизводстве включала следующие основные этапы: поступление документа на рассмотрение (при этом на обороте делалась запись о получении документа с датой); подготовку дела к «докладу» (для этого старший подьячий собирал нужный материал); рассмотрение и решение дела (иногда решение принималось после его коллективного обсуждения); оформление документа, содержащего решение (подьячий переписывал документ набело и справлял его своей подписью – «справой»).

Подготовка и оформление внутренних документов организуется так же, как и исходящих. На этапе исполнения маршруты их движения совпадают с входящим документопотоком. Например, докладные записки рассматриваются руководителем на общих основаниях. Отличия имеются в подготовке распорядительных документов. Приказы по основной деятельности должны согласовываться в юридическом отделе, приказы по личному составу должны готовить отделы кадров с соблюдением трудового законодательства, решения коллегиального органа – специальный аппарат (секретариат коллегии).

### **2.3. Правила обработки исходящих документов**

Документы, отправляемые организацией, в том числе на машинных носителях, проходят следующие этапы:

- сортировку;
- упаковку;
- оформление почтового отправления;
- сдачу в отделение связи.

Обработка и отправка осуществляются централизованно экспедицией, участком канцелярии или секретарем в соответствии с действующими Почтовыми правилами.

Экспедиция принимает документы для отправки полностью оформленными, подписанными, зарегистрированными, с отметкой о категории отправления.

Служба делопроизводства (или ответственный работник) проверяет правильность оформления документов, наличие указанных в документе приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов, даты подписания, регистрации и отправки. Неоформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку в структурные подразделения.

На заказную корреспонденцию сотрудники делопроизводства составляют опись рассылки, на которой в экспедиции проставляется фамилия сотрудника и дата отправки.

Документы на машинных носителях принимаются к отправке в упаковке, соответствующей техническим требованиям, при наличии сопроводительного письма, оформленного и зарегистрированного в установленном порядке

Документы, переданные на отправку, обрабатываются и отправляются в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

### **2.4. Прохождение внутренних документов**

Порядок прохождения внутренних документов на этапах их подготовки и оформления организуется в соответствии с общим порядком обращения исходящих документов, а на этапе исполнения порядок соответствует обращению входящих документов.

После согласования с соответствующими подразделениями проекты внутренних документов визируются руководителем предприятия и регистрируются. Когда необходимо создаются копии документов, которые направляются в соответствующие подразделения предприятия, а в необходимых случаях – за его пределы.

Приказы, распоряжения, протоколы, содержащие поручения должностным лицам, передают адресатам в виде размноженных экземпляров или заверенных выписок из приказа, протокола.

Докладные записки на имя руководителя предприятия, сводки, справки и другие аналогичные внутренние документы рассматриваются должностным лицом, которому они направлены, и передаются в структурные подразделения или помещаются в соответствующее дело.

В XIV–XV вв. на Руси документы хранили в сундуках и в тех же помещениях, где велась текущая работа и прием посетителей, а особо ценные – вместе с казной, как правило, в церкви как наиболее надежном месте, под двумя замками, т. е. под контролем двух независимых должностных или выборных лиц. Четкой единообразной системы учета документов еще не существовало, но уже появились установленные законами правила аннулирования и уничтожения перестававших действовать документов.

Порядок прохождения, регистрация, учет внутренних документов определяются Инструкцией по делопроизводству предприятия (см. приложение 5).

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что понимается под документооборотом?
2. Какими параметрами характеризуется документооборот?
3. Что влияет на организацию движения документов?
4. Какие основные потоки документов можно выделить в организации и в чем их особенность?
5. Какие документы составляют входящий документопоток?
6. В чем значение предварительного просмотра и распределения поступивших документов и как они проводятся?
7. Каковы этапы первичной обработки поступивших документов?
8. Каковы правила обработки исходящих документов?
9. Укажите порядок прохождения внутренних документов.

### **Практикум**

1. Опираясь на материал данного раздела, составьте схему движения внутренних документов в конкретной компании. Оцените возможность сокращения времени, затрачиваемого на прохождение документов по этому маршруту. Найдите методы и способы, которые будут эффективными в данной ситуации для сокращения времени движения документов.

2. В данной теме рассказывалось о различии документопотоков по направлению и по отношению к управленческому объекту. По направлению выделяют горизонтальные и вертикальные (восходящие и нисходящие) документопотоки; по отношению к управленческому объекту – входящий, исходящий и внутренний. Опираясь на информацию о конкретной компании, составьте список документов, которые составляют каждый из этих потоков.



## Раздел 2

### ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ

На сегодня специалисты отводят социально-культурной сфере ведущее место в хозяйстве и считают её основным источником повышения жизненного уровня.

В научной литературе встречаются различия в понимании состава и структуры социально-культурной сферы. В одном случае выделяются отрасли по характеру деятельности: духовно-созидательной; исполнительской; по созданию социальных условий<sup>1</sup>. В другом классификацию проводят по выполняемым функциям: отрасли, обеспечивающие сохранение здоровья; отрасли, обеспечивающие проведение досуга и отдыха; отрасли, производящие материальные услуги; отрасли, влияющие на становление и развитие личности<sup>2</sup>.

Один из наиболее широких подходов к структуре социально-культурной сферы включает следующие отрасли:

- здравоохранение;
- образование и воспитание;
- питание;
- туризм;
- индустрию развлечений;
- бытовые услуги;
- жилищно-коммунальные услуги;
- научно-исследовательские услуги;
- радио и телевидение;
- социальную службу;
- юридические услуги;
- издательское дело, журналистику;
- финансовые услуги.

Независимо от классификации предприятий социально-культурной сферы, равно как и от сферы деятельности в любой организации, существует разделение труда, которое приводит к тому, что различные сотрудники и отделы выполняют разные функции (организационно-распорядительная деятельность, финансирование, работа с клиентами, прогнозирование и т. д.). Все формы деятельности находят отражение

---

<sup>1</sup> Проскуряков В. М., Самоукин А. И. Экономический потенциал социальной сферы. М., 1991.

<sup>2</sup> Ереев Б., Костенко Т., Нанавян А. Занятость в сфере услуг и перспективы её развития в России // Общество и экономика. 1998. № 7.

в соответствующей документации. К документам, отражающим организационную, распорядительную и исполнительскую деятельность, предъявляется ряд общих требований, ниже они рассматриваются подробно.

### **Тема 3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ**

Прочитав и обдумав эту тему, Вы сможете:

- *рассказать о различных классификациях документов;*
- *описать общие и специальные функции документа;*
- *обсудить существующие общие нормы и правила по оформлению документов;*
- *объяснить значение и важность реквизитов документов;*
- *описать специфику языка и стиля служебных документов.*

#### **3.1. Виды документов и их функции**

На любом предприятии объем документов велик, нет возможности провести единую классификацию, поэтому существует классификация по различным основаниям.

**По видам деятельности** (или назначению) документы подразделяются:

- организационно-распорядительные (управленческие);
- отчетно-статистические;
- учебно-методические;
- плановые;
- по личному составу;
- научно-технические и т. д.

**По наименованию** существует множество разновидностей документов приведем лишь некоторые:

- приказы, распоряжения, инструкции;
- научные отчеты;
- акты, протоколы;
- анкеты, справки, стандарты и т. д.

**По способу фиксации информации:**

- письменные (рукописные, машинописные, на компьютере);
- графические;
- фото- и кинодокументы.

Основным материальным носителем деловой информации на сегодня является бумага.

**По месту составления** документы подразделяются для решения внешних и внутренних вопросов.

Внешняя документация, в свою очередь, делится на входящую и исходящую корреспонденцию.

**По степени сложности** документы классифицируют:

- на простые;
- сложные.

Простые – это документы, в которых рассматривается один вопрос, в сложных рассматривается несколько вопросов.

**По степени гласности** различают документы:

- открытые (несекретные);
- документы с ограниченным доступом (разной степени секретности: совершенно секретно, секретно и др., документы для служебного пользования с грифом «конфиденциально»).

**По юридической силе** документы подразделяют:

- подлинные – это документы, в которых содержатся сведения, подтверждающие их достоверность (об авторе, месте создания и т. д.), а также соблюдены правила составления и оформления (в свою очередь подлинные могут подразделяться на действительные и недействительные в результате истечения срока действия или его отмены другим документом);
- копии – полностью воспроизведенная информация подлинного документа и все его внешние признаки, однако не имеющие юридической силы, если не получили специального удостоверения (нотариального заверения, подпись уполномоченного лица);
- подложные документы.

**По срокам исполнения** документы классифицируются:

- на срочные (документы с установленным сроком исполнения или установленным законами, правовыми актами, а также телеграммы и документы с грифом «срочно»);
- несрочные.

**По срокам хранения:**

- постоянного;
- временного хранения (на срок до 10 лет, свыше 10 лет).

**По степени обязательности:**

- директивно-обязательные – для обязательного исполнения, носящие характер юридической или технической нормы;
- информационные, содержащие сведения и факты производственной и иной деятельности организации.

**По степени унификации:**

- индивидуальные (являются специфическими, носящими характер разового документа);
- типовые (рассчитанные на изложение однородных процессов и явлений);

– трафаретные – имеют заранее напечатанный текст с пробелами, который заполняется при окончательном оформлении в зависимости от конкретной ситуации;

– унифицированные: анкета, когда постоянная информация располагается в левой части листа, строками друг под другом, а переменная вносится в документ в процессе его составления в правую часть листа (рекомендуется в тех случаях когда характеризуется один объект по ряду параметров); таблица – постоянная информация размещается в заголовках граф и строк, а переменная в цифровом или текстовом варианте на пересечении.

Таким образом, не существует единой классификации документов, а в зависимости от того, что лежит в основе классификации выделяются различные виды документов.

В период приказного делопроизводства (XV–XVII вв.) видовой состав делопроизводства не был особенно разнообразным, все существовавшие в тот период документы группируются в несколько основных видов: грамоты, приговоры, наказания, доклады, памяти, отписки, челобитные. Однако внутри каждого вида существовало множество разновидностей: отписки – документы, поступавшие в приказы с мест, от воевод; грамоты – документы, посылаемые из приказов на места боярам, воеводам, приказным людям и т. д. Личная переписка часто называлась грамотками. Но эти названия, как правило, не проставлялись над текстом документа. Они взяты историками из самих текстов или из ссылок на них в других документах.

В социальном плане любой документ полифункционален, т. е. выполняет одновременно несколько функций, что и позволяет ему удовлетворять различные человеческие потребности.

Среди функций документа выделяются общие и специальные. К общим функциям документа относятся:

– **информационная** – любой документ создается для сохранения информации, поскольку необходимость зафиксировать информацию и есть причина появления документа;

– **социальная** – документ является социально значимым объектом, поскольку любой документ порожден той или иной социальной потребностью;

– **коммуникативная** – документ выступает в качестве средства связи между отдельными элементами общественной структуры, в частности между учреждениями;

– **культурная** – документ как средство закрепления и передачи культурных традиций, что лучше всего прослеживается на больших

комплексах документов, например в научно-технической документации отражен уровень научного и технического развития общества.

К специфическим функциям документа относятся:

– **управленческая** – документ является средством управления, этой функцией наделены так называемые организационно-распорядительные документы;

– **правовая** – документ является средством закрепления и изменения правовых норм и правоотношений в обществе; этой функцией наделены законодательные и правовые нормативные акты, а также документы, приобретающие правовую функцию на время (например, для использования в качестве судебного документа, это может быть любой документ);

– **функция исторического источника** – документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества; эту функцию приобретает только часть создаваемых в обществе документов (12–14 %) и только после того, как документы выполняют свои оперативные функции и поступят на хранение.

### 3.2. Общие требования к оформлению документов

Независимо от вида деятельности, наименования или места составления документа существуют общие нормы и правила по их оформлению. К числу таких норм относятся размеры бумаги, используемой для документирования информации; размеры полей; оформление дат и сокращение слов. Остановимся на этом подробнее.

#### Размеры бумаги

Все виды документов оформляются на бумаге определенных размеров – форматов, данные требования относительно деловых документов оговорены в ГОСТ Р 6.30-97.

Размеры бумаги для документов

| Формат | Размер, мм | Применение                                     |
|--------|------------|--|
| A3     | 297x420    | Для больших таблиц, схем, диаграмм, приложений |
| A4     | 210x297    | Приказы, письма и другие организационно-       |
| A5     | 148x210    | распорядительные документы                     |
| A6     | 105x148    | Разного рода справки                           |

Применение стандартных форматов в делопроизводстве дает возможность использовать средства механизации и автоматизации при составлении и обработке документов.

Самой древней формой документа на Руси была грамота – отдельный лист пергамента шириной около 35 вершков (15–17 см). Размеры документа могли быть различными за счет подклейки следующих листов. Важные государственные акты могли иметь большие размеры, так, например, грамота царя Алексея Михайловича одному из монастырей на земли имеет длину более метра, Соборное уложение 1649 г. насчитывает 309 метров.

В 1699 г. Петр I ввел в обращение платную гербовую бумагу для написания жалоб граждан. Проставленная в правом углу гербовая печать была знаком оплаты.

### **Размеры полей**

Согласно указанному ГОСТу для приказов, управленческих документов и деловых писем используются поля следующих размеров:

- левое – 20–35 мм;
- правое – 10 мм и более;
- верхнее – 15 мм и более;
- нижнее – 20 мм и более.

### **Нумерация страниц**

В соответствии со сложившейся практикой устанавливается следующий порядок нумерации страниц для многостраничных документов:

- все страницы, кроме первой, нумеруются;
- если текст документа печатается с обеих сторон листа, то лицевые стороны нумеруются нечетными цифрами, а оборотные – четными;
- номер страницы наносится на верхнем поле листа посередине, на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края;
- номер пишется арабскими цифрами без знаков препинания, без указания слова «стр.» и знаков «тире».

### **Оформление дат**

В делопроизводстве применяются два способа оформления дат: цифровой и словесно-цифровой.

*Цифровой* – наиболее экономичный способ, поскольку сокращает длину написания даты. Пишется арабскими цифрами, отделенными точками, без переносов, в такой последовательности: число, месяц, год.

Например: 01.09.2004

*Словесно-цифровой* – имеет несколько разновидностей.

1. На документах со сведениями финансового характера пишут 01 сентября 2004 года или 01 сентября 2004 г.

2. Обозначение некалендарных сроков, начинающихся в одном году и заканчивающихся в другом: в отчетном 2004/2005 году.

3. Ссылка на длительный период времени делается следующим образом: 2000–2005 гг.

4. Если обозначение времени в тексте состоит из указания только года, то слово «год» пишется полностью: в 2004 году. Если указывается месяц, то год пишется сокращенно: в январе 2005 г.

### **Сокращение слов**

В документах допускаются общепринятые сокращения, а также сокращения, оговоренные нормативными документами.

Примеры для наиболее распространенных случаев:

- город – г.; село – с., поселок – п. и т. д.;
- перед указанием городов Москва и С-Петербург буква «г» не ставится;
- также «г» не ставится перед городами, в названиях которых имеется слово «город» (Новгород, Волгоград и др.).

*Слова при фамилиях:*

господин – г-н;

профессор – проф.;

доцент – доц.;

начальник – нач. и т. д.

*Слова при цифрах:*

пункт 3 – п. 3;

подпункт 1.1. – подп. 1.1.;

рисунок 5 – рис. 5;

раздел 2 – разд. 2.

Слова, сокращение которых пишется через дефис:

министерство – м-во;

производство – пр-во;

количество – кол-во.

Допускаются сокращения: так далее – т. д., тому подобное – т. п., другие – др. Не допускаются сокращения: например – напр., текущего года – т. г., сего года – с. г., так называемый – т. н., таким образом – т. о.

Помимо этого возможно использование сокращений, принятых только в данном документе. При этом в скобках указывается принятый вариант сокращения или аббревиатуры непосредственно после первого упоминания полного написания слова или сочетания слов. Однако сокращать одно и то же слово или словосочетание по-разному или писать их в одном месте полностью, а в другом – сокращенно не допускается.

## Знаки препинания и символы

– Знаки препинания (. , ; ? !) пишутся и печатаются без пробела после слов или цифр, за которыми они поставлены. Следующие за знаками препинания слова отделяются одним пробелом.

– Слова и символы, заключенные в кавычки и скобки, отделяются от предыдущего и последующего слова одним пробелом. Внутри кавычек и скобок пробелы отсутствуют. Знаки препинания, следующие за кавычками и скобками, ставятся без пробела, но слова, идущие после знака препинания, пробелом отделяются обязательно.

– Знак «тире» может быть применен как знак дефиса. Как знак, заменяющий слово «есть» и в качестве знака переноса. Знак «тире» при использовании в качестве дефиса пробелами не выделяется. *Например: социально-культурный.* При использовании в качестве заменителя слова «есть» отделяется пробелами с двух сторон. *Например: туризм внутренний – путешествия в пределах ....*

Древнерусские документы длительное время писались без разделения на отдельные слова. Из знаков препинания к XIV в. стала использоваться точка в конце предложения и стал ускоряться процесс письма за счет выносных букв и сокращений отдельных слов.

### 3.3. Реквизиты документа

Основная функция документов – сохранение информации. Однако кроме этого к документу предъявляются требования идентификации его автора, придания документу юридической силы, создания условий для использования документа в управленческой деятельности. С этой целью при подготовке и оформлении документов используются **реквизиты (элементы, составляющие документ – наименование документа, адресат, текст, дата, подпись и т. д.)**. Документы, выполняющие разные функции, состоят из разного набора реквизитов. Число реквизитов определяется целями создания документа, его назначением. Для некоторых документов число реквизитов строго регламентировано, для других число и состав реквизитов установлены законодательными и нормативными актами. Согласно ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» в российской практике делопроизводства выделяется тридцать реквизитов:

- 01 – Государственный герб Российской Федерации;
- 02 – герб субъекта Российской Федерации;
- 03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 – код организации;



05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;

06 – идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);

07 – код формы документа;

08 – наименование организации;

09 – справочные данные об организации;

10 – наименование вида документа;

11 – дата документа;

12 – регистрационный номер документа;

13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;

14 – место составления или издания документа;

15 – адресат;

16 – гриф утверждения документа;

17 – резолюция;

18 – заголовок к тексту;

19 – отметка о контроле;

20 – текст документа;

21 – отметка о наличии приложения;

22 – подпись;

23 – гриф согласования документа;

24 – визы согласования документа;

25 – оттиск печати;

26 – отметка о заверении копии;

27 – отметка об исполнителе;

28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;

29 – отметка о поступлении документа в организацию;

30 – идентификатор электронной копии документа.

Ознакомимся с реквизитами.

### **Реквизит 01. Государственный герб Российской Федерации.**

Применяется на бланках документов органов власти Российской Федерации, а также на бланках территориальных органов федеральных министерств и ведомств. Изображение Государственного герба на бланках документов регламентировано Положением о Государственном гербе Российской Федерации, утвержденном Указом Президента России от 30.11.1993 № 2050.

**Реквизит 02. Герб субъекта Российской Федерации.** Применяется на бланках документов органов исполнительной власти (администрации краев, областей, городов федерального значения, органов местного самоуправления). Размещение герба города или области возможно, если они утверждены конституциями, уставами или иными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

**Реквизит 03. Эмблема организации или товарный знак.** На бланках организаций всех форм собственности вместо герба может быть использован зарегистрированный в установленном порядке товарный знак или эмблема. Использование товарных знаков на бланках организаций установлено Законом РФ «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименовании мест происхождения товаров» от 23.09.1992 г. Товарный знак может быть зарегистрирован на имя юридического лица, а также физического лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность.

Не допускается одновременное размещение на бланках изображения и герба, и эмблемы.

**Реквизит 04. Код организации.** Реквизит служит для ускорения передачи документированной информации по каналам электронной связи и сокращения количества возможных ошибок, возникающих при передаче данных и сложно воспринимаемых названий организаций. Код является элементом электронной идентификации документа<sup>1</sup>. В зависимости от принадлежности организации к определенной системе органов власти или предприятий используется Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления (ОКУГУ) или Общероссийский классификатор учреждений, организаций и предприятий (ОКПО).

**Реквизит 05. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица.**

**Реквизит 06. Идентификационный номер налогоплательщика** (код причины постановки на учет ИНН/КПП).

**Реквизит 07. Код формы документа.** ГОСТ Р 6.30–97 предусматривает проставление на бланке кода формы документа по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД). Код формы является элементом идентификации документа.

**Реквизит 08. Наименование организации.** В управленческой практике автором документа выступает организация. На бланке дается наименование организации с указанием организационно-правовой формы, подчиненности, степени самостоятельности, т. е. тех сведений, которые характеризуют автора. Эти данные выполняют правовую функцию и необходимы для предания управленческому документу юридической силы.

Наименование организации – автора документа указывается в бланках в точном соответствии с положением (уставом) об организации (или с тем законодательным или нормативным актом, на основе которого образована и действует данная организация).

---

<sup>1</sup> Оформление документов. Методические рекомендации на основе ГОСТ Р 6.30–97. С. 10.

**Реквизит 09. Справочные данные об организации.** В данные входят: почтовый адрес, номера телефонов, факса, электронный адрес и другие сведения по усмотрению организации. Состав справочных сведений об организации не регламентируется. Однако чем полнее сведения, помещенные на фирменном бланке, тем легче связаться с организацией – автором документа. По желанию автора документа блок справочных данных может быть дополнен следующими данными: номер счета в банке и реквизиты банка, номер абонентского ящика, электронный адрес и т. д.

**Реквизит 10. Наименование вида документа.** Наименование вида документа – обязательный реквизит при оформлении всех документов, кроме письма. Наименование вида документа должно отражать содержание документируемого действия и компетенцию его автора.

**Реквизит 11. Дата документа.** Датой документа является дата его подписания: для утверждаемых документов – дата утверждения; для актов и протоколов – дата события. Дата проставляется должностным лицом, подписывающим документ.

Лишь в начале XVIII в. «дата» становится самостоятельным элементом документа. Теперь во многих документах она пишется под текстом с левой стороны листа: *«Октября 17 дня 1723 года»*.

В этот же период из текста выделяется и ряд других реквизитов: подписи, регистрационные индексы, отметки о согласовании, контроле, направлении в дело и др.

Появляются новые названия документов: *векселя, облигации, рапорты, журналы, протоколы, корреспонденция, инструкция и др.*

**Реквизит 12. Регистрационный номер документа.** Данный номер проставляется при регистрации документа в организации – авторе документа. Как правило, состоит из порядкового номера документа в регистрируемом массиве (приказы, письма, протоколы и т. д.). Помимо порядкового номера может быть проставлен индекс структурного отдела, индекс должностного лица и др.

**Реквизит 13. Ссылка на индекс и дату входящего документа.** Этот реквизит включается только в бланк письма, он предназначен для проставления даты и индекса того документа, на который дается ответ.

**Реквизит 14. Место составления или издания.** Этот реквизит содержит сведения о том географическом пункте, где зарегистрирована организация, место нахождения юридического лица, определенное его государственной регистрацией. Если место составления документа вхо-

дит в название организации – автора документа, то его можно на бланке не указывать<sup>1</sup>.

**Реквизит 15. Адресат.** Все документы направляются конкретному адресату – организациям, отделам или конкретным сотрудникам. В качестве адресата также могут быть физические лица. При направлении документов в адрес организации фамилия его руководителя может быть неизвестна. В таком случае наименование организации пишется в именительном падеже (располагается в правом углу документа) и адресование оформляется следующим образом:

*Гостиница «Север»  
Управление средств размещения*

При направлении документа должностному лицу название организации пишется в именительном падеже, а должность и фамилия адресата – в дательном. Например:

*Гостиница «Север»  
Начальнику управления  
Средств размещения  
И. А. Петрову*

При направлении документа руководителю организации её название входит в состав должности адресата. Например:

*Генеральному директору  
издательского дома  
«Путешественник»  
В. И. Кириллову*

При адресовании документов нескольким однородным организациям фамилии опускают, а должности указывают обобщенно. Например:

*Ректорам вузов*

При направлении документа одного содержания в несколько адресов исполнитель документа составляет список на рассылку, в котором перечисляются адреса, наименования организаций и фамилии должностных лиц. На основании этого списка оформляется адресат в каждом конкретном документе.

---

<sup>1</sup> Оформление документов. Методические рекомендации на основе ГОСТ Р 6.30-97. М.: ВНИИДАД. С. 14.

**Реквизит 16. Гриф утверждения документа.** Документы, которые не могут быть введены в действие их авторами, приобретают юридическую силу после утверждения руководителем организации или вышестоящим органом управления. Гриф утверждения располагают справа над текстом, гриф состоит из слова УТВЕРЖДЕН, УТВЕРЖДЕНО. Например:

УТВЕРЖДЕН  
Протоколом Совета Университета  
от 07.12.2004 № 4

или

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ А. И. Шведов  
14.10.2004

**Реквизит 17. Резолюция.** Резолюция составляется руководителем при рассмотрении поступивших или внутренних документов для организации их исполнения. Её пишут от руки на первом листе поступившего документа под реквизитом «адресат». В резолюции указываются: фамилия исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, личная подпись руководителя и дата составления резолюции. Например:

*Н. Н. Иванову  
Прошу подготовить реестр  
забронированных мест  
к 10.02.2005  
подпись  
28.01.2005*

**Реквизит 18. Заголовок к тексту.** Заголовок к тексту – реквизит, выражающий в краткой форме основное содержание документа. Заголовок позволяет быстро определить степень информативности документа, его важность и срочность, помогает ориентироваться в содержании документа при его получении, рассмотрении. Заголовок должен быть кратким и точно передавать смысл текста, он должен быть грамматически согласован с названием вида документа. Например:

Приказ (о чем?) об увольнении

Приказ (чего?) заседания ученого совета

Должностная инструкция (кого?) секретаря

Заголовок располагают слева над текстом документа, отступив от надписей 2–3 межстрочных интервала. Точку в конце заголовка не ставят.

**Реквизит 19. Отметка о контроле.** Проставляется только на тех документах, процесс исполнения которых контролируется. Согласно ГОСТ Р 6.30-97 отметка о контроле представляет собой крупную букву «К», которую наносят от руки ярким фломастером или специальным штампом. Проставляется отметка на левом поле документа на уровне заголовка к тексту. Возможно использование других отметок о контроле, например, штамп «контроль».

**Реквизит 20. Текст документа.** ГОСТ Р 6.30-97 допускает печатать текст документа на двух сторонах листа бумаги. В документах, составленных на двух и более страницах, вторая и последующие страницы нумеруются. Номер страницы проставляется посередине верхнего поля арабскими цифрами без кавычек, дефисов и слова «страница» (стр.).

**Реквизит 21. Отметка о наличии приложений.** Отметка о наличии приложений предназначена для фиксации внимания получателя и отправителя на документах, которые составляют с пересылаемым документом один комплект. Отметка размещается в документе после окончания текста (через 2–4 интервала), выше реквизита «подпись». Если в тексте документа даются названия документов, которые будут являться приложением к ним, отметка оформляется следующим образом:

*Приложение: на 10 л. В 3 экз.*

Если в тексте документа приложения упомянуты, но не названы, в отметке о приложениях они должны быть указаны полностью. Например:

*Приложение:*

- 1. Смета расходов...на 3 л. В 2 экз.*
- 2. Список сотрудников... на 2 л. В 2 экз.*

**Реквизит 22. Подпись.** Право подписи управленческих документов, как правило, является компетенцией руководителя организации или его заместителя в соответствии с распределением их обязанностей, установленным правовым актом (уставом, положением об организации, приказом о распределении обязанностей и др.).

Документ может быть подписан двумя или более должностными лицами, если за его составление и содержание ответственны несколько должностных лиц. Например, документы, в которых содержатся сведения денежного, материального, кредитного характера, являющиеся основанием для приема и выдачи денег, товарно-материальных и других ценностей, подписывают и руководитель организации, и главный бухгалтер.

В ряде случаев может быть использовано факсимиле. Факсимильная подпись – это механическое воспроизведение собственноручной подписи руководителя. Правила пользования факсимиле закрепляются либо изданием распорядительного документа, либо инструкцией по делопроизводству.

**Реквизит 23. Гриф согласования документа. Реквизит 24. Визы согласования документа.** Согласование документа осуществляется в тех случаях, когда возникает необходимость оценки его содержания определенным кругом должностных лиц. Согласование необходимо с точки зрения соответствия документа действующему законодательству, точности изложения и формулировки рассматриваемого вопроса и др.

Порядок и последовательность визирования определяются в каждой конкретной организации инструкцией по делопроизводству или регламентируются распорядительным документом первого руководителя.

**Реквизит 25. Печать.** Заверение документов печатью организации – особый способ их удостоверения, подтверждения их юридической силы. Оттиск печати проставляется на подлинных документах.

Печати подразделяются на гербовые и простые. Гербовая печать круглая, в центре размещается изображение Государственного герба Российской Федерации, а по окружности – наименование организации.

В негосударственных организациях используется фирменная печать, которая приравнена к гербовой – в центре размещается эмблема организации или аббревиатура её наименования, по окружности – полное наименование организации.

Простые печати могут быть квадратными, круглыми, прямоугольными, треугольными, овальными. На них воспроизводится название организации и структурного подразделения, которое использует печать в своей деятельности. Оттисками таких печатей пользуются для заверения справок, копий документов и т. д.

Оттиск печати на документах проставляется таким образом, чтобы он захватывал часть наименования должности и личной подписи лица, подписавшего документ. Как правило, место проставления печати отмечается символом «М.П.»

**Реквизит 26. Отметка о заверении копии.** Копия документа – воспроизведение всех его реквизитов. Копия может быть изготовлена перепечаткой подлинника или снятием с него копии. Если изготавливается копия с документов, то на верхнем поле документа проставляется слово «копия». В делопроизводственной практике в основном копируют исходящие документы для того, чтобы в делах организации остались их копии. Заверяют копии сотрудники делопроизводственной службы, проставляя ниже реквизита «подпись» слово «верно» с указанием должности, фамилии, личной подписи и даты.

**Реквизит 27. Отметка об исполнителе.** Отметка об исполнителе включает фамилию исполнителя и номер его телефона, размещается на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа. Отметка носит справочный характер и предназначена для оперативной связи получателя со специалистом, который непосредственно готовил данный документ.

**Реквизит 28. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело.** Этот реквизит наносится на документ от руки после его исполнения и является свидетельством завершения работы над ним. Надпись делается на нижнем поле первого листа документа. Например:

Подготовлено письмо № 456732 от 22.02.2005.

В дело № 08-15. Исполнитель                      подпись                      Б. Л. Петров

**Реквизит 29. Отметка о поступлении документа в организацию.** Согласно ГОСТ Р 6.30-97 на входящих документах должны быть поставлены входящий учетный номер и дата получения документа. Такая отметка может проставляться от руки или специализированным штампом.

**Реквизит 30. Идентификатор электронной копии документа.** Реквизит предназначен для автоматизированного поиска и контроля информации. Идентификатором электронной копии документа является отметка (колонтитул), содержащий наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, установленные в автоматизированной системе обработки документов.

### **3.4. Особенности официально-делового стиля документов**

При составлении документов используется официально-деловой стиль, который уместен не в любой сфере общения (например, не используется в непринужденной, фамильярной обстановке). Деловой стиль – это арсенал лексических (словесных и грамматических) средств, которые помогают говорящему и пишущему подчеркнуть официальный характер общения. При составлении текста его автор строя предложения, выбирая слова, не только передает информацию, но и сигнализирует адресату о её важности, о том как следует реагировать на полученное сообщение. Среди функций языка, таких как функция общения, сообщения и воздействия, для официально-делового стиля важнейшей является последняя, так как целью составления большинства официальных документов является побуждение персонального или коллективного адресата к определенным действиям. Деловое письмо, приказ, заявление – все это тексты, авторы которых преследуют конкретные практические цели. Очевидно, что для выполнения целей деловая речь должна быть ясной и убедительной.



Рассмотрим проблемы лексического и грамматического характера, которые возникают при составлении и редактировании официальных текстов.

### Лексика

• **Использование терминов.** Термины – слова или словосочетания, называющие специальное понятие из какой-либо области человеческой деятельности. При использовании терминов в документе должна быть уверенность в идентичном восприятии его значения автором и адресатом, либо в тексте дается расшифровка. Расшифровка термина должна быть точной, ясной и полной, при необходимости можно воспользоваться словарем. Например, «*В договоре предусмотрены форс-мажорные обстоятельства (а именно случаи стихийных бедствий)*».

• **Использование иностранных слов.** Иностранные слова должны использоваться только при необходимости. Если стоит выбор между двумя словами, одно из которых – заимствованное, другое – русское, надо определить, существенна ли смысловая разница между ними. Если иностранный синоним имеет оттенки значения, которые важны для вашего текста и отсутствуют у русского слова, тогда выбор будет оправдан. Например, слова «удобный» и «комфортабельный» близки по значению, однако прилагательное английского происхождения «комфортабельный» более точно передает оттенки смысла в области гостиничного хозяйства.

Менее очевиден выбор между словами «пролонгирован» и «продлен». Значение слов идентично, единственно, что сочетание «договор пролонгирован» будет звучать весомее и солиднее, чем сочетание «договор продлен». Однако в данном случае необходимо убедиться, что заимствованный термин будет правильно истолкован адресатом.

• **Сочетаемость слов.** При составлении документа необходимо учитывать, что не все слова сочетаются друг с другом. В русском языке, как и в любом другом существуют нормы сочетаемости. Уточнить их можно по «Словарю сочетаемости слов русского языка»<sup>1</sup>. Например, типичные для деловой речи сочетания слов: приказ – издается; контроль – возлагается на кого-либо, осуществляется; архив – создают, обрабатывают, сдают в ... и т. д. А также такие словосочетания, как *иметь значение, играть роль* не допускают перемены их компонентов.

• **Плеоназм** (от греч. излишество) – употребление близких по смыслу, и потому излишних слов. Одна из самых распространенных проблем официально-делового стиля. Она заключается в том, что сло-

---

<sup>1</sup> Словарь сочетаемости слов русского языка / Под ред. П. Н. Денисова, В. В. Морковкина. М., 1983.

восочетания оказываются избыточными. Например, плеонастические сочетания (выделены лишние слова):

– форсировать строительство *ускоренными темпами* (глагол форсировать образован от фр. forcer – ускорять темп деятельности);

– *тонкий* нюанс (существительное нюанс от фр. Nuance – оттенок, тонкое отличие);

– преysкурант *цен* (в слове преysкурант есть французский корень prix – цена). Но допустимо выражение «преysкурант розничных цен»;

– маршрут *движения* (слово маршрут означает направление движения) и т. д.

Однако существуют исключения. Некоторые плеонастические сочетания, несмотря на противодействие ученых-филологов, прочно вошли в обиход и приобрели оттенки значения, которые оправдывают их существование. На сегодня стали нормой сочетания «*реальная действительность*», «*практический опыт*», «*информационное сообщение*».

• **Различение паронимов.** Паронимы – родственные слова, близкие по звучанию, но различные по значению и сочетаемости. При работе с документами необходимо обращать внимание на паронимы. Например:

– *оплатить* – *заплатить* (оплатить что-либо, заплатить за что-нибудь);

– *командированный* – *командировочный* (командированный – тот, кого командировали, например, командированный сотрудник; но командировочное удостоверение) и т. д.

• **Тавтология** – *повтор однокоренных слов в пределах одного словосочетания*. Эта стилистическая ошибка делает речь неблагозвучной, затрудняет понимание текста. Например, *польза от использования* (возможно заменить польза от применения чего-либо); *следует учитывать следующие факторы* (необходимо учитывать следующие факторы); *адресовать в адрес* (направить в адрес) и т. д.

## Грамматика (морфология)

К этой области относятся правила изменения и грамматической сочетаемости слов.

• **Использование предлогов.** В русском языке широкий выбор причинных предлогов: ввиду, вследствие, в силу, в связи с, из-за, по причине, благодаря. Примеры использования:

– *ввиду* – чаще о причине, ожидаемой в будущем (ввиду предстоящего проведения конференции);

– *вследствие* – чаще о свершившемся факте (прошу предоставить мне отпуск вследствие болезни);

– *благодаря* – чаще о причинах, вызвавших желаемый результат (мы справились с задачей благодаря помощи работников) и т. д.

• **Выбор надежа существительного при синонимичных словах.** Например:

- идентичный чему-либо, сходный с чем-либо, близкий к чему-либо;
- обращать внимание на что-либо, уделять внимание чему-либо;
- основываться на чем-либо, обосновывать чем-либо;
- превосходство над чем-либо, преимущество перед чем-либо;
- уплатить за что-либо, оплатить что-либо и т. д.

### Грамматика (синтаксис)

Для того чтобы сделать свой текст понятным и убедительным, необходимо умело соединять между собой слова, строить словосочетания и предложения. К числу важнейших особенностей официально-делового стиля относят четкость и последовательность изложения материала, а также сочетание полноты и краткости текста. С этой целью были выработаны языковые правила, которые призваны сделать русскую речь более динамичной, ясной и выразительной.

• **Порядок слов.** Русский язык относится к числу языков со свободным нефиксированным порядком слов. Автор, составляющий текст, может переставлять слова в предложении, при этом общий смысл не нарушается. Например: *вчера подписан договор; договор подписан вчера; договор вчера подписан.* Однако нельзя сказать, что все варианты равноценны. Очевидно, что порядком слов подчеркивается, акцентируется та или иная часть сообщения. И хотя в различных вариантах нет смыслового различия, один будет звучать более официально, чем другой.

Такие свойства русского синтаксиса требуют от человека, работающего с текстом, языкового чутья и особого внимания к построению фразы. При этом особо следует помнить, что в письменной речи отсутствует такое важное языковое средство, как интонация. Поэтому обратить внимание адресата на ту или иную часть сообщения можно, поставив ее в конец предложения – в актуализированную позицию. Например:

*На вопрос: «Намерены ли вы выполнить свои обязательства и завершить работу к назначенному сроку?»*

*Правильнее ответить: «К 25 сентября работа будет завершена».*

*Если вопрос задан иначе: «В какой срок будет выполнена работа?»*  
*Надо предпочесть другой порядок слов: «Работа будет завершена к 25 сентября».*

• **Использование деепричастных оборотов.** Часть речи, называющая добавочное действие, называется деепричастием. Деепричастие с зависимыми словами составляет деепричастный оборот. С одной сто-

роны, использовать его очень удобно, он позволяет сказать в одном предложении о нескольких действиях, т. е. способствует краткости изложения. С другой стороны, с деепричастным оборотом связаны определенные трудности: его можно употреблять только тогда, когда действия, обозначаемые им и сказуемым, осуществляются одним лицом, и когда в предложении есть подлежащее (т. е. названо действующее лицо). Можно сказать: «*Читая эту книгу, я представляю себе, что знаком с автором*». Однако недопустимо: «*Читая эту книгу, кажется, что был знаком с автором*» – это предложение безличное (есть сказуемое *кажется*, но отсутствует подлежащее). Неправильно: «*Изучая проблемы развития туризма, нами были получены следующие сведения...*». Правильно: «*Изучая проблемы развития туризма, мы получили следующие сведения...*».

- **Действительный, страдательный, безличный оборот.** Русский язык предоставляет говорящему и пишущему широкие возможности выбора между близкими по смыслу грамматическими конструкциями. От этого зависит степень убедительности сообщения. По форме сказуемого можно выбрать активную и пассивную конструкции предложения. Например: «*Мы рассмотрели ваши предложения*» – активная; «*Нами рассмотрены ваши предложения*» – пассивная. Выбор пассивной конструкции придает тексту большую официальность, подчеркивает факт осуществления действия вне зависимости от того, кто его произвел. Еще больше такую установку можно реализовать при использовании безличной конструкции: «*Предложения рассматриваются*».

Пассивные и безличные обороты давно стали одной из характерных примет официального стиля. Однако они создают впечатление, что некое лицо или предприятие избегают открыто говорить о своих решениях и действиях. Сегодня не исключается использование в деловых письмах пассива и безличных предложений, однако они занимают более скромные позиции по сравнению с активной конструкцией.

- **Структура сложного предложения.** Сложными называются предложения, которые состоят из двух или нескольких частей, каждая из которых имеет собственную грамматическую основу. Части соединяются с помощью союзов. В письменном тексте части сложного предложения обычно разделяются запятой или другими знаками препинания.

Для официального стиля характерно использование большого числа сложных предложений, в особенности сложноподчиненных, т. е. таких, в которых одна из частей является главной, а другая – придаточной. Например: «*Если обязательства не будут выполнены, мы примем штрафные санкции*».

Естественно, что нельзя злоупотреблять сложными предложениями в сообщении. В официальных бумагах неуместны очень длинные пред-

ложения, включающие в себя бесконечную цепь придаточных. Оптимальная конструкция для делового стиля – сложное предложение, состоящее из двух частей.

Неправильно: *«Комиссии предстоит выявить проблемы, возникшие в ходе работы, и какие меры можно принять для их устранения».*

Правильно: *«Комиссии предстоит выявить проблемы, возникшие в ходе работы, и определить, какие меры можно принять для их устранения».*

Сегодня в распоряжении работника документной сферы находится современная техника, которая значительно облегчает создание, обработку, хранение, поиск документов. Совершенствуется процесс составления и редактирования текстов. Также для составления текстов документов рекомендуется использовать специальные словари-справочники (см. приложение 6).

### 3.5. Структура и композиция документа

При составлении проекта документа особое внимание стоит уделить его композиции.

**Композиция – это построение, организация текста.** Наряду с лексической, грамматической и стилистической грамотностью от человека, работающего в сфере делопроизводства, требуется умение располагать, преподносить материал так, чтобы сделать его максимально доступным адресату. Иногда абсолютно правильный с точки зрения языка и стиля документ трудно воспринимается только потому, что в нем нет логики в сочетании частей.

Например, фрагмент из предписания: *«Представить в месячный срок согласованные с ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» перечень мебели и инвентаря для доукомплектования гостиничных номеров ОАО «Титул», сводную смету расходов, предусматривающую организационную работу, приобретение и доставку».*

Очевидно, что разобраться в таком предписании непросто. Это связано прежде всего с тем, что в предложении, занимающем несколько строк, только один глагол (представить), несколько причастных оборотов и огромное число существительных. В то же время специфика данного документа такова, что в текст вряд ли могут быть внесены существенные исправления. В таком случае можно воспользоваться абзацными отступами. Они выявят структуру документа, подскажут адресату, в каких местах надо сделать паузы при чтении. Сравните:

*Представить в месячный срок согласованные с ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»:*

- *перечень мебели и инвентаря для доукомплектования гостиничных номеров ОАО «Титул»;*
- *сводную смету расходов, предусматривающую организационную работу, приобретение и доставку.*

При такой композиции документа достаточно беглого взгляда, чтобы уяснить, что требуется представить два типа документов, каждому из которых дана краткая характеристика.

Данный пример демонстрирует, насколько важен внешний вид официального документа. И естественно, что текст без заголовков, подзаголовков, отступов, пробелов и графических выделений будет являться «слепым» и трудно воспринимаемым. Эти средства, если использовать их разумно, могут сделать «читаемым», доступным даже самый сложный текст.

Текст должен содержать **целесообразное количество информации**, не следует загромождать документ деталями. Выделять и подчеркивать следует главное. Как уже было отмечено, этой цели могут служить подзаголовки, абзацные отступы, увеличенные пробелы между строками, подчеркивание, смена шрифта. Современные компьютерные редакторские программы дают большой простор для выразительного оформления текста.

Следует **структурировать текст в соответствии с содержанием**. Если используется нумерация, надо помнить, что пункт 1 предполагает наличие пункта 2.

Соблюдение названных лексических, грамматических, композиционных правил требует от работника сферы делопроизводства высокого уровня филологической культуры, и тогда общение, которое обеспечивается официальными документами, будет более плодотворным.

Необходимо также сказать об одном из важных этапов работы над документом – редактировании (проверке и исправлении текста). Документ, содержащий орфографические, стилистические или какие-либо другие ошибки, прежде всего осложняет процесс общения, требует дальнейших устных или письменных уточнений, отнимает время у участников коммуникации. Кроме того, неграмотный или неаккуратно оформленный документ снижает авторитет подписавшего его должностного лица или предприятия-отправителя, ставит под сомнение квалификацию сотрудников, работающих в сфере делопроизводства.

При оформлении оригинала документа может возникнуть необходимость в изменении порядка слов, во включении в текст дополнительных слов или фраз. Для этой цели используются корректурные знаки.

**Корректурные знаки – это система графических знаков, служащих для указания места и характера исправления ошибок в тексте.** Графические начертания этих знаков приведены в ГОСТ 16347–76

«Знаки корректурные», который введен в действие с 01.01.77 и действует по настоящее время. В данном ГОСТе корректурные знаки подразделяются на следующие группы:

- знаки замены, выкидки и вставки;
- знаки перестановки печатных знаков;
- знаки изменения пробелов;
- знаки абзацного отступа, красной строки;
- знаки исправления технических дефектов набора.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. По каким основаниям можно провести классификацию служебных документов?
2. Назовите общие и специальные функции документа.
3. Какой формат бумаги рекомендован для оформления служебных документов?
4. Какие способы оформления дат используются в делопроизводстве?
5. Каков порядок использования сокращений в служебных документах?
6. С какой целью применяются реквизиты при подготовке и оформлении служебных документов?
7. Перечислите известные Вам реквизиты служебных документов.
8. В чём особенность языка и стиля служебных документов?
9. Как сделать текст документа понятным и убедительным?
10. Какое значение имеет порядок слов в служебных документах?
11. Какие требования предъявляются к композиции служебных документов?
12. Назовите виды корректурных знаков.

### **Практикум**

В данной теме рассказывалось об особенностях официально-делового стиля документов, в частности, о таких моментах как использование специальных терминов, сочетаемость слов, плеоназм, тавтология. Помимо этого особое внимание было отведено композиции документа, т. е. организации текста документа. Учитывая все эти сведения, составьте фрагмент текста документа, умышленно нарушая правила официально-делового стиля. Обменяйтесь работами с другими студентами. Проанализируйте работы, опишите найденные нарушения делового стиля.

## Тема 4. ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ И ОФОРМЛЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ДОКУМЕНТОВ

Прочитав и обдумав эту тему, Вы сможете:

- *рассказать какие виды документов регламентируют организационно-распорядительную деятельность;*
- *описать особенности подготовки и оформления отдельных видов документов;*
- *обсудить структуру распорядительной документации;*
- *объяснить значение и важность информационно-справочных документов;*
- *рассказать о классификации деловых писем;*
- *выделить общие рекомендации по составлению текста служебных писем.*

### 4.1. Организационные документы

Управленческая деятельность в любой компании (организации) регламентируется организационно-распорядительными документами. Остановимся на организационных документах, к числу которых относятся положения, уставы, штатное расписание, инструкции, договора.

**Положения – нормативные акты, имеющие сводный кодификационный характер и определяющие порядок образования, компетенцию, организацию работы<sup>1</sup>.** Например: «Общее положение о министерствах», «Положение о документах и документообороте в бухгалтерском учете» и т. д.

Наиболее распространенный вид положения – документ, предназначенный для нормативно-правовой регламентации деятельности организации или её отдела. Такое положение определяет статус организации, порядок её создания, внутреннюю структуру, функции, компетенцию, обязанности, порядок реорганизации и ликвидации.

Структура текста положения унифицирована в УСОПД<sup>2</sup>. Положения оформляют на общем бланке организации, т. е. этот документ должен содержать наименование организации, вида документа, а также дату и гриф утверждения. Текст положения включает следующие разделы:

- общие положения;
- цели и задачи;

---

<sup>1</sup> Кузнецова Т. В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления). М.: ЗАО «Бизнес-школа» «Интел-синтез», 1999. С. 108.

<sup>2</sup> Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Унифицированные формы, инструктивные и методические материалы по их применению. М., 1982. С. 12, 21.



- функции;
- права и обязанности;
- руководство;
- взаимоотношения с другими подразделениями.

Пример положения см. в приложении 2.

**Устав – свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ, граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в разных сферах государственного управления, хозяйственной или иной деятельности.**

Уставы, общие для какой-либо сферы деятельности, утверждают высшие органы государственной власти и управления. Уставы предприятий, учреждений или организаций утверждаются их вышестоящими органами управления или власти. Устав юридического лица утверждается его учредителями (участниками) и подлежит обязательной регистрации в установленном порядке<sup>3</sup>.

Устав является основным организационным документом в деятельности учреждений. Он определяет компетенцию организации, её функции, задачи, порядок работы, регулирует взаимоотношения данной организации с другими организациями и физическими лицами.

Согласно законодательству РФ содержание устава обязательно должно включать:

- 1) наименование учреждения, его вид;
- 2) местонахождение (почтовый адрес);
- 3) предмет и цель деятельности;
- 4) порядок образования имущества (или уставного капитала, выпуска и распределения акций и т. д.);
- 5) порядок распределения прибыли;
- 6) порядок управления и прекращения деятельности;
- 7) органы управления (внутренняя организационная структура).

В зависимости от вида организации могут быть добавлены дополнительные сведения.

**Инструкции – это правовой акт, утверждаемый или издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, должностных лиц и граждан.**

В управленческой практике используются типовые или индивидуальные инструкции. Типовые обычно издаются органами власти или управления для системы однотипных организаций или учреждений.

---

<sup>3</sup> Кузнецова Т. В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления). М., 1999. С. 107.

Оформляется инструкция на общем бланке, который содержит следующие реквизиты: наименование организации, наименование вида документа, дату, место издания, заголовок к тексту, гриф утверждения, текст, подпись.

Заголовок, как правило, четко определяет те вопросы, объекты и круг лиц, на которые распространяется инструкция. Например, должностная инструкция Секретаря-референта», инструкция по «Делопроизводству» (см. приложение 3).

Текст инструкции состоит из разделов, подразделов, пунктов и подпунктов. Количество разделов и их логическая взаимосвязь определяются разработчиками. Как правило, это разделы, включающие общие положения, права, обязанности. Сроки введения инструкции оговариваются в «общих положениях».

**Договор – правовой многофункциональный документ, регулирующий хозяйственные или иные взаимоотношения субъектов экономической деятельности.**

В современном законодательстве договор выступает в качестве основного документа, устанавливающего разнообразные связи и экономические отношения между гражданами, гражданами и организациями и между организациями. Законом установлено, что договоры составляются при документировании сделок купли-продажи, оформлении отношений аренды, поручительства, поставки продукции, ценообразования, распределения прибыли, взаимоотношений субъектов предпринимательской деятельности, а также учредительный документ при образовании некоторых форм предприятий.

Содержание договора включает следующее: наименование организаций, заключающих договор; ссылку на их учредительные документы; фамилии, имена и отчества представителей договаривающихся сторон; сведения об обязательстве сторон; условия и формы расчета; санкции при нарушении и невыполнении в срок обязательств, срок действия договора.

Заметим, что современное законодательство не регламентирует содержание договора в целом, а лишь устанавливает его обязательность, а также условия, которые должны включаться в текст договора, документирующего ту или иную деятельность. Кроме перечисленных это могут быть условия возмещения вреда, убытков; порядок разрешения споров, права владения, распоряжения, пользования имуществом и другие условия, обязательные при осуществлении той или иной деятельности.

Особо стоит обратить внимание на основную часть договора, которая излагается в разделе о взаимных обязательствах сторон, где необходимо четко и полно регламентировать взаимоотношения сторон, его отдельные или специальные условия. Примеры договоров на туристское обслуживание см. приложения 15, 16.

## 4.2. Распорядительные документы

Особое внимание в управленческой деятельности отводится распорядительным документам. В их состав входят приказы, распоряжения и указания.

Подготовка распорядительных документов складывается из следующих этапов:

- изучение управленческого вопроса;
- подготовка проекта распорядительного документа;
- согласование документа;
- подписание документа.

**Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем организации с целью разрешения основных и оперативных вопросов в ходе деятельности организации.**

Приказы оформляются на бланке, где указаны название данной организации, вид документа, место его издания, дата, заголовок к тексту.

По содержанию приказы можно подразделить на два вида: по основной деятельности и по личному составу.

Приказы по личному составу используются для документирования приема, перевода, увольнения и другого движения кадров.

Текст приказа по основной деятельности состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В констатирующей части дается объяснение необходимости издания приказа. Распорядительная часть приказа начинается со слова «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами с новой строки. Предписываемое действие формулируется в тексте приказа глаголом в неопределенной форме (осуществить, обеспечить, подготовить, отгрузить и т. д.). Срок исполнения приводится либо в каждом пункте (если их несколько), либо выделяется в один обобщенный пункт для всех предписываемых действий.

Приказ вступает в силу с момента его подписания и регистрации, которая проводится отдельно от других документов. Регистрационные индексы присваиваются приказам в пределах календарного года. Образец оформления приказа см. в приложении 7.

**Распоряжение – документ, издаваемый руководителем коллегиального органа для единоличного решения оперативных вопросов.**

Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и распространяется на узкий круг исполнителей.

По составу реквизитов и их расположению распоряжение не отличается от приказа, однако часто не содержит констатирующей части. В таком случае текст распоряжения начинается непосредственно с пунктов, формулирующих распорядительные действия. Если необходимость объяснения издания распоряжения все-таки существует, то текст распо-

рядительной части начинается со слова «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ».

**Указание – правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов.**

Указание по оформлению не отличается от приказа, имеет такой же формуляр как по составу, так и по расположению реквизитов. Однако указание имеет конкретных адресатов (исполнителей), а его распорядительная часть начинается со слова «ПРЕДЛАГАЮ».

### **4.3. Информационно-справочные документы**

Информационно-справочные документы предназначены для передачи информации от одного адресата к другому, либо для фиксации каких-то информационных сведений. В отличие от распорядительных документов эти документы могут побуждать к действию, а могут быть только приняты к сведению, то есть могут не требовать исполнения. К их числу относятся: докладные и объяснительные записки, справки, акты, телеграммы и телефонограммы, телефаксы, акты.

**Докладная записка – документ, адресованный руководителю организации и содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.**

Докладная записка может быть составлена по личной инициативе автора или по указанию руководителя.

По содержанию докладные записки можно подразделить на инициативные, информационные и отчетные.

*Инициативная* докладная записка составляется с целью побудить адресата принять определенное решение, поэтому в тексте записки не только излагаются факты, но и содержатся конкретные предложения, рекомендации или выводы.

*Информационная* докладная записка составляется регулярно и содержит информацию о деталях или методах выполнения работы.

*Отчетные докладные* записки информируют о завершении работы, её этапа, выполнении указаний, распоряжений и т. п.

Оформление докладных записок зависит от её адресата. Если она адресована руководителю организации, то считается внутренней, если направляется за пределы организации, то внешней. Внешние докладные записки оформляются на бланке, внутренние – на обычном листе бумаги (см. приложение 8).

**Объяснительная записка – документ, составляемый для пояснения отдельных положений выполнения работы (проекта, отчета,**

**разработки). По оформлению объяснительные записки отличаются от докладных тем, что не содержат выводов и предложений.**

Одной из разновидностей объяснительных записок являются документы, составляемые сотрудниками по указанию руководителя организации по отношениям, возникающим в процессе производственной и трудовой деятельности. Такие документы составляются при возникновении нештатных ситуаций, дисциплинарных нарушениях и др.

Объяснительные такого рода пишутся от руки, адресуются руководителю, который её потребовал, и должны иметь дату. Текст записки должен содержать аргументы, смягчающие проступок сотрудника или подтверждающие какие-то факты.

**Справка – документ, содержащий описание и подтверждение фактов и событий. Справки бывают служебного и личного характера.**

Справки служебного характера представляются по запросу вышестоящих организаций, а также сторонних учреждений и организаций, либо внутри организации по запросу руководителя. Если справка направляется за пределы организации, то оформляется на бланке.

Справки личного характера, как правило, выдаются сотрудникам организаций для подтверждения факта их работы, зарплаты, трудового стажа и др. Типовой состав информации справок личного характера позволяет использовать при их оформлении трафаретные тексты, в которых основная часть напечатана заранее, а переменные данные могут вноситься от руки или на пишущей машинке. Организация, в которую предоставляется справка, обязательно указывается в её тексте.

**Телеграмма – обобщенное название различных документов, выделяемых в одну категорию по особому способу передачи текста: по телеграфу или телетайпу.** Этот вид документов используют в случаях, когда необходима более быстрая доставка документа получателю.

Телеграммы оформляют либо на специальных бланках, либо на обычных листах бумаги, которые имеют следующие реквизиты: отметку о категории и виде, телеграфный адрес получателя, текст, регистрационный индекс, почтовый адрес организации-отправителя (автора документа), дату.

Текст телеграммы отличается так называемым телеграфным стилем, составляется в предельно сжатой форме. В тексте отсутствуют предлоги, союзы и частицы (кроме частицы «не»), знаки препинания. Знаки препинания в тексте употребляют только в том случае, когда их отсутствие может исказить смысл текста. Допускается обозначение знаков препинания условными сокращениями: ТЧК – точка, ЗПТ – запятая, КВЧ – кавычки, ДВТЧ – двоеточие.

**Телефонограмма – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в отдельную категорию в связи с особым способом передачи текста (передается устно по каналам телефонной связи и записывается от руки).**

Обычно телефонограммы применяют для срочных оповещений о собраниях, совещаниях, заседаниях, когда переданное сообщение необходимо оформить документально. Допускается оформление телефонограмм на бланках и на чистых листах бумаги.

Реквизиты телефонограммы: название учреждения – автора документа, должность, фамилия сотрудника, передавшего телефонограмму, номер его телефона, наименование организации-получателя, должность и фамилия сотрудника, принявшего телефонограмму, дата и номер телефонограммы, текст (не превышающий 50 слов).

При составлении телефонограммы придерживаются следующих рекомендаций: текст не должен содержать сложных логических оборотов, трудно выговариваемых и редко произносимых слов; информация должна быть краткой и срочной.

Как правило, при передаче телефонограммы правильность записи проверяется повторным чтением.

**Телефакс – получаемая на бумажном носителе копия документа (рукописного, печатного, графического, изобразительного), переданного по каналам факсимильной связи.** В отличие от телеграфной и телексной эта связь позволяет получать изображение отправляемого документа в виде факсимиле, воспроизводящего все особенности документа-подлинника. Поэтому особенности в оформлении документов, предназначенных для передачи по факсимильной связи, идентичны требованиям к оформлению соответствующих видов документов.

В настоящее время не решен вопрос о юридической силе факсограмм. Например, в инструкции по документационному обеспечению в Администрации Президента Российской Федерации установлено, что документ, принятый по факсимильной связи, не имеет юридической силы. Однако Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» установил, что юридическая сила документа, хранимого, обрабатываемого и передаваемого с помощью информационных и телекоммуникационных систем, может подтверждаться электронной цифровой подписью. Юридическая сила электронной цифровой подписи признается при наличии в автоматизированной информационной и телекоммуникационной системе программно-технических средств, обеспечивающих идентификацию подписи, и соблюдении установленного режима их использования.

#### 4.4. Деловое письмо

Официальное письмо – один из важнейших каналов связи предприятия, организации, фирмы с внешним миром. Посредством писем ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии.

Несмотря на наличие современных форм связи (телефона, телеграфа, факса, модемной связи и т. д.), объем переписки даже в небольшой организации весьма велик. Однако диапазон управленческих ситуаций, дающих повод для составления деловых писем, далеко не беспределен и поддается сравнительно четкой классификации. Огромное количество писем при однотипности управленческих ситуаций, требующих их составления, вызывает острую необходимость в унификации делового письма. Как показывает анализ современной деловой переписки, у многих управленческих работников отсутствуют навыки составления писем<sup>1</sup>. Между тем неправильное оформление письма затрудняет работу с ним.

Процесс унификации делового письма сегодня активно идет во многих странах. Например, в Англии разработан кодифицированный стиль официального общения, известный под названием Zip-Code, что в буквальном переводе означает «код-молния». Особенно сильна тенденция к унификации деловой переписки в США, что обусловлено широкой автоматизацией информационных процессов в управлении. Сейчас, когда компьютеризация охватывает все новые и новые сферы информационной деятельности организаций, фирм, учреждений, факт преднамеренной эволюции американского делового письма служит убедительным доводом в пользу того, что весь состав информации в служебной документации настолько стандартен, что его выражение через индивидуальную исполнительскую технику совершенно неоправданно.

Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат не различные подходы, а различные классификационные признаки.

По тематическому признаку проводится в достаточной мере условное разделение корреспонденции на **деловую и коммерческую**.

*Коммерческие письма* составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу. Коммерческая переписка решает вопросы сбыта продукции, предоставления услуг, снабжения. К чисто коммерческим видам деловой корреспонденции относятся:

- письма-запросы;
- письма-предложения (оферта);
- письма-рекламации.

---

<sup>1</sup> Загорская А. П., Петроченко П. Ф. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. М., 1997.

*Деловые письма* решают организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов. Многообразие форм и тематических разновидностей деловых писем отражает многообразие рассматриваемых в них вопросов – от коротких сообщений, расписок, приглашений до многостраничных протоколов.

Правовой статус деловой корреспонденции объясняется тем обстоятельством, что деловое письмо – это всегда официальное сообщение. Информация, содержащаяся в деловом письме, носит протокольный характер. Вот почему письма регистрируются и факт устного сообщения не исключает необходимости почтового отправления.

По функциональному признаку деловые письма делятся на:

- письма, требующие письма-ответа;
- письма, не требующие письма-ответа.

*Обязательного ответа* требуют коммерческие инициативные письма: письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация. Кроме этого обязательного ответа требуют просьбы, письма-обращения.

Письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения, письма-заявления констатируют свершившийся факт и поэтому *не требуют ответа*. Не требуют ответа и сопроводительные письма. Они выполняют функцию квитанции, ярлыка, прикладываемого к отправляемым документам.

По признаку адресата деловые письма делятся на **обычные и циркулярные**. Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов, как правило, подчиненных организаций, филиалов.

По форме отправления можно выделить, наряду с **традиционным почтовым отправлением, электронную деловую корреспонденцию, факсовые отправления**. При этом электронная почта и телефакс используются для решения оперативных вопросов. Письма, имеющие большое юридическое значение, – договоры, предложения (оферта), рекламация и т. д. – высылаются обычными почтовыми отправлениями.

По структурным признакам деловые письма делятся на **регламентированные** (стандартные) и **нерегламентированные** (нестандартные).

*Регламентированные письма* составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т. д.). Такие письма решают типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуются в виде стандартных синтаксических конструкций.

*Нерегламентированное деловое письмо* представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста. Было бы неверно полагать, что язык нерегламентированного письма не содержит элементов стандартизации. Стандартизация, пронизывающая все уровни деловых бумаг, докумен-



тов, носит в нерегламентированных письмах менее выраженный характер, что связано прежде всего с отсутствием жесткой текстовой структуры письма.

По композиционным особенностям деловые письма делятся на **одноаспектные и многоаспектные**. Одноаспектное письмо рассматривает одну проблему, вопрос, а многоаспектное – несколько. Многоаспектное письмо может содержать предложение, просьбу и напоминание одновременно. То есть такое письмо содержит однотипные и разнотипные аспекты – просьбы, сообщения, предложения. Каждый аспект формируется речевым действием: просьбой, сообщением, предупреждением, приглашением и т. д.

Таким образом, сложность предмета отражается во множестве подходов к его изучению и во множестве классификационных подходов.

Письмо оформляют на специально предназначенном для этого вида документа бланке формата А4, если текст не превышает семи строк, то используют формат А5.

Текст письма строится по следующей схеме:

- приветствие;
- начальная часть (обоснование обращения, в котором указывается причина составления данного письма);
- основная часть, содержащая новую для адресата информацию;
- детализирующая часть (если требуется привести цифры, факты, ссылки);
- заключительная часть (обычно комплиментарная, в которой выражаются пожелания адресату или интерес адресанта в поддержании контакта с адресатом);
- подпись.

Письмо должно быть посвящено одному вопросу, что упрощает операции по обработке писем и ускоряет исполнение в той организации, куда они адресованы.

К тексту письма предъявляются определенные требования: ясность, четкость, краткость изложения, так как цель составления и написания писем сводится, как правило, к побудительным мотивам. Текст письма должен содержать достаточно обоснованные аргументы и полную информацию, позволяющие адресату принять решение по поднятому в письме вопросу. В письмах, как правило, не допускаются рассуждения, домыслы, неуместные лишние детали и общие места, так как многословие и большой объем документа не способствуют усвоению сути, основного смысла письма.

Тон письма должен быть нейтральным. Не допускается проявлять в письмах ярко выраженный, эмоциональный тон, придавать им личный характер, так как письмо является официальным документом, ис-

ходит от организации или должностного лица, предназначено для делового общения. Служебные письма пишут в доброжелательном тоне, обязательно в вежливой форме. Недопустимо проявление грубости, иронии, насмешки, даже в тех случаях, когда речь идет о принципиальном несогласии. Категорический отказ или категорическое требование можно выразить прямо, но вежливо.

Общие рекомендации по составлению текста служебных писем:

– избегать вычурности слога, оборотов ложной вежливости (не стоит употреблять выражения – «не откажите в любезности», «с глубоким почтением»; рекомендуется употреблять – «обращаемся к Вам», «желательно было бы ознакомиться...»);

– уважение к адресату, внимание к затронутым вопросам, заинтересованность в совместной работе и т. д. можно выразить деепричастными оборотами («тщательно рассмотрев Ваше предложение», «внимательно изучив Ваши замечания»);

– нейтральность тона может быть достигнута использованием деепричастных оборотов для формулировки причин принятия решений («учитывая высказанные замечания...»; «рассмотрев предложенный вариант...»);

– убедительность тона достигается путем использования языковых формулировок, стандартных оборотов и устоявшихся словосочетаний («оплата гарантируется»; «в соответствии с предварительной договоренностью»; «в связи с проведением совместных работ...»);

– в письмах-отказах не следует начинать текст с формулировки самого отказа, целесообразнее сначала изложить его причины («фирма не может обеспечить...»; «институт не считает возможным...»; «издательство не планирует...»).

С образцами письма-приглашения и письма-благодарности можно ознакомиться в приложении 9 и 10 соответственно.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Назовите виды организационных документов и укажите особенности их составления и оформления.

2. Назовите виды распорядительных документов и укажите особенности их составления и оформления.

3. Укажите виды информационно-справочных документов. В чем отличие информационно-справочных документов от организационно-распорядительных?

4. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению докладных записок?

5. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению объяснительных записок?

6. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению справок?

7. Каковы особенности составления и оформления телефонограмм?

8. Каковы разновидности служебных писем?

9. Какие требования предъявляются к составлению и оформлению деловых писем?

### **Практикум**

1. В данной теме рассказывалось о видах организационно-распорядительной и информационно-справочной документации.

Разбейтесь на группы. Каждая из групп моделирует 3-4 ситуации, требующие управленческого решения, представляет их другой группе. В зависимости от представленной ситуации необходимо выбрать вид документа и составить его проект.

Обоснуйте, почему именно этот вид документа (приказ, распоряжение, докладная записка или др.) будет соответствовать представленной ситуации.

2. Основываясь на знаниях о специфике деловых писем, которые Вы получили из данной темы, составьте проекты:

– письма-предложения;

– письма-рекламации;

– письма-благодарности.

Какие отличия или сходства Вы видите в данных письмах? Какие выводы можно сделать?

## Раздел 3

# ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ

## Тема 5. СПЕЦИФИКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Прочитав и обдумав эту тему, Вы сможете:

- *рассказать о документации по организации туристских путешествий;*
- *определить основные позиции договора на туристские услуги;*
- *описать общие правила составления договора;*
- *объяснить значение и важность государственного регулирования и рекомендаций ВТО в области документационного обеспечения управления в туризме;*
- *объяснить необходимость соблюдения туристских формальностей.*

### 5.1. Документы по организации туристского путешествия

В соответствии с рекомендациями ВТО, Статистической комиссии ООН, а также установившейся международной и отечественной практикой документация на продажу тура на туристское путешествие включает в себя следующее:

- заявку туриста на бронирование тура;
- лист бронирования (booking form);
- подтверждение турагентства о бронировании тура по заявке туриста (confirmation);
- договор на путешествие (туристские услуги);
- документы от туриста для оформления виз и разрешений;
- консульские документы (для групповой визы);
- международный, служебный и именной ваучер;
- туристскую путевку утвержденной формы;
- транспортные документы;
- страховку;
- нотариально заверенную доверенность на детей;
- нормативные и законодательные акты, применяемые в ссылках договора и других документов;
- особые обязательства туриста применительно к данному туру;

- права и обязанности туриста;
- анкету туриста;
- памятку туриста и др.<sup>1</sup>

Данный набор документов может варьироваться в зависимости от различных факторов (страны, вида путешествия, требований туроператора и турагента, состава группы и т. д.), однако их структура и перечень должны отвечать Генеральным правилам продажи туров. Рассмотрим подробнее перечисленные документы.

**Заявка туриста на бронирование тура** не имеет единой формы, туристские фирмы используют свои варианты данного документа. Как правило, в нем содержатся сведения об организаторе путешествия, направление путешествия, даты заезда-отъезда, паспортные данные лица заказывающего тур, наименование тура, краткое описание тура, его стоимость (см. приложение 11).

**Лист бронирования** фактически является предварительным договором между туристом и организатором путешествия. Единой формы листа бронирования не существует. Некоторые туристские фирмы используют упрощенные формы, другие используют довольно подробную форму листа бронирования, где предусмотрены какие-либо дополнительные графы по специальным заявкам (аренда автомобиля, обслуживание по классу VIP, дополнительное питание и др.). Обязательными в листе бронирования, как правило, выступают следующие сведения:

- референс – номер листа бронирования;
- реквизиты организатора путешествия;
- паспортные данные лица, заказывающего тур;
- наименование, стоимость, порядок оплаты тура;
- краткое описание тура и его особенности;
- дата и аэропорт отправления;
- наименование и класс отеля;
- вид питания;
- трансфер;
- сведения о страховке.

Подпись организатора путешествия и печать ставится после подтверждения бронирования услуг в указанном объеме.

Лист бронирования составляется в трех экземплярах: один – выдается на руки покупателю, другой – направляется на принимающую фирму, третий – остается у турагента.

---

<sup>1</sup> Гуляев В. Г. Туристские перевозки. М.: «Финансы и статистика». 1998. С. 155-156.

Если бронирование подтверждено, то туристу нет надобности брать с собой лист бронирования, номер подтверждения брони будет записан в его именном ваучере (см. приложение 12).

**Подтверждение о бронировании услуг** оформляется или отдельным документом произвольной формы, или факт бронирования с реквизитами брони указывается в соответствующей графе листа бронирования с повторением этой записи в именном ваучере.

Договор на туристское путешествие – обязательный документ, регламентирующий взаимоотношения туриста и организатора путешествия. Заключение его на территории России регламентируется Гражданским кодексом и Законом Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В туристской практике на территории России и ближнего зарубежья взаимоотношения сторон регулируются договором, а при иных международных сделках – контрактом (или агентским соглашением). Договор является также основным документом при удовлетворении исков и претензий туриста к организатору путешествия.

Порядок подготовки и заключения договора будет приведен в следующем параграфе.

**Документы от туриста на получение виз и разрешений** включают основную анкету, фотографии, общегражданский заграничный паспорт, в ряде стран – страховой полис и др. Формы и содержание анкеты также различны и зависят от страны. Упрощенные односторонние анкеты в Испанию и Италию состоят из 15–17 вопросов, аналогичная анкета в Великобританию имеет несколько страниц и содержит более подробные вопросы не только о туристе, но и его ближайших родственниках.

Наименование и структура требуемых документов зависит также от типа запрашиваемой визы: индивидуальной, групповой, шенгенской и др.

**Международный туристский ваучер** – подтверждение заключенного договора между туристом и организатором путешествия, а также документ для взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм. Кроме того, он предназначен для бронирования мест в гостиницах, билетов на транспорт, аренды автомобилей и прочих видов обслуживания, требующих предварительной оплаты.

Право выдачи международного туристского ваучера имеет турфирма, являющаяся членом национальной туристской ассоциации: в России – НТА (Национальная туристская ассоциация), РАТА (Российская ассоциация туристских агентств) или непосредственно членом ФУААВ (Всемирная Федерация ассоциаций туристских агентств).

Данный ваучер принимается предприятиями обслуживания во всем мире и исключает необходимость заключать соглашение с каждым из

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

Использование ваучера значительно упрощает бухгалтерский учет и отчетность, а также сокращает банковские издержки, расходы по обмену валюты и значительно упрощает документооборот.

Если туристская фирма не является членом ФУААВ или национальных ассоциаций, она может использовать **служебный ваучер**, т. е. ордер, удостоверяющий наличие контракта, перечень бронированных услуг, их объемы, реквизиты сторон и др. Неотъемлемой частью служебного ваучера является лист отметки о предоставленных услугах.

Организатор путешествия обязан выдавать туристу документ на путешествие, заверенный подписью и печатью. Таким документом согласно Конвенции служит **именной туристский ваучер**. Он отличается от служебного или международного тем, что не содержит ценовой информации и размера комиссионных турагенту (см. приложение 1).

Определение ваучера дается в «Правилах сертификации туристских услуг», утвержденных постановлением Госстандарта России от 14.10.94 г. № 18 и введенных в действие с 01.01.95 г., а также в Законе РФ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Российские туристские фирмы оформляют на заграничное путешествие служебный и именной ваучеры (для получения услуг за рубежом и взаиморасчетов отправляющей и принимающей фирм) и туристскую путевку установленного образца (для внутренней отчетности и получения льгот по налогообложению)<sup>1</sup>.

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

**Туристская путевка – документ строгой отчетности, выдается туристу при реализации транспортных путешествий внутри страны вместо Международного туристского ваучера.**

Новая форма туристской путевки – форма ТУР 1 (см. приложение 14) введена с 1996 г., в соответствии с письмом Министерства финансов Российской Федерации от 10.04.96 г. № 16-00-30-19. Одновременно с ней введены в действие несколько иных форм туристских путевок, утвержденные письмом Министерства финансов Российской Федерации

---

<sup>1</sup> См. Акишин В. Н. Международный туристский ваучер // Туристские фирмы. Выпуск 8. СПб., 1995.

от 25.09.96 г. № 04-03-07. Только такие формы признаются в органах учета, отчетности и налоговой службе. Данные формы содержат титул, отрывной корешок (талон) и обратную сторону, заполняемые в соответствии с имеющимися графами.

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

**Страхование туриста** производится по его поручению отправляющей фирмой или самостоятельно. В России страхование туриста является добровольным (за исключением ряда стран, которые не выдадут визы без предъявления страховки). Страховой полис может включать как амбулаторное обслуживание, так и другие виды услуг. Страхование транспортного путешествия является обязательным, а сумма страхового сбора включена в стоимость билета.

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

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

## **5.2. Договор на туристское путешествие**

Гражданско-правовой договор – это одно из основных средств регулирования рыночной экономики. Только через договор в условиях рынка становится возможным выявить действительную волю участников экономических отношений, определить общественные потребности в товарах и услугах и обеспечить их оптимальное удовлетворение.

При организации туристского путешествия можно говорить о договорах между туроператором и турагентом, а также между туристом и организатором путешествия (см. приложения 15, 16).

Независимо от того, в какой области деятельности составляется договор существуют общие правила, остановимся на них.

Особое значение при заключении договора имеет выбор партнера, что всегда является потенциальным риском. Наименьший риск для отечественных туристских фирм достигается при заключении договоров на каталожные туры с известным туроператором. Как правило, такой тур уже хорошо обкатан. В международной туристской практике нередко используется форма устных взаимоотношений туроператора и турагента. Однако такая форма работы на доверии существует между давними партнерами.



В ряде стран разработаны и официально публикуются в печати пакеты общих договорных условий туроператора и турагента, на которые можно ссылаться в договоре.

В Германии существует специальный закон «Основные правила заключения контрактов», принятый в 1977 г. Поэтому в практике используются короткие, лаконичные контракты со ссылками на нормативные акты.

Для российских турагентов целесообразнее заключение профессионально подготовленного, детального, всеобъемлющего двуязычного договора. Язык контракта выбирается сторонами по общему согласованию. Если зарубежная фирма специализируется на российском рынке, то можно заключить контракт на русском языке. Однако, как правило, договор составляется на двух языках, которые выбирают партнеры.

Договор оформляется на компьютере, пишущей машинке или шаблон-формуляре. Двуязычный договор можно составлять как двумя текстами, так и на одной странице двумя колонками, располагая текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно с точки зрения сравнения адекватности перевода.

Договор составляется и подписывается как минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются адекватно. Если число договоров больше или делаются копии, то это отражается в договоре.

Подписывают договор первые лица каждой стороны. Подписание договора лицом на то не уполномоченным связано с потерей юридической силы договора. Допускается заверению подписью партнеров каждой страницы договора.

Международные соглашения признают юридическую силу электронных вариантов договора, переданного по электронной почте. Однако желательно иметь по одному экземпляру договора, подготовленного традиционным способом, пока все государственные службы не будут применять аналогичную технологию.

В договоре на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть отражены следующие позиции:

1. Наименование документа, его регистрационный номер.
2. Место и дата заключения.
3. Понятия и определения.
4. Юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации.
5. Предмет и объект договора.
6. Обязательства сторон.
7. Условия бронирования туристского обслуживания.

8. Условия обслуживания туристов.
  9. Документы обслуживания.
  10. Общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет.
- Дополнительные услуги.
11. Аннуляционные условия.
  12. Порядок взаиморасчетов и платежей. Валюта платежа. Банковские и иные издержки.
  13. Страховка. Медицинское и иное обеспечение в непредвиденных ситуациях.
  14. Ущерб. Санкции. Ответственность.
  15. Претензионный порядок.
  16. Форс-мажор.
  17. Арбитраж.
  18. Особые условия.
  19. Сроки действия договора.
  20. Досрочное прекращение договора.
  21. Юридические адреса, банковские реквизиты сторон.
  22. Перечень приложений.
  23. Заключение.
  24. Подписи и печати сторон.
  25. Приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки ваучеров, используемая терминология и сокращения в оперативной переписке, каталоги, прейскуранты, графики, расписания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий, текущие протоколы.

Теперь остановимся несколько подробнее на некоторых атрибутах.

### **Понятия и определения**

При заключении договора следует договориться с партнером о едином толковании понятий и определений, встречающихся в договоре (туроператор, турагент, перевозчик, трансфер, клиент, турист, ваучер, страхование и т. д.).

Здесь следует ориентироваться на международные карты и правила, туристские толковые словари и глоссарии, а также рекомендации Всемирной туристской организации (ВТО).

### **Предмет и объект договора**

Предмет и объект договора приводятся в первом параграфе. Предмет договора – это определенное действие (прием, отправка, транспортные услуги и др.). Объект договора – это уточняющие характеристики предмета договора.

Предмет и объект договора должны согласовываться с законодательными актами по туризму, налогообложением туристской деятельности и пр.

### **Обязательства сторон**

Этот раздел договора является одним из важнейших. Здесь приводятся наиболее существенные обязательства сторон по договору. Их следует описать четко и однозначно, акцентируя внимание на самых важных моментах.

Необходимо иметь ссылку на то, что данные обязательства могут уточняться, дополняться или изменяться при соответствующем оформлении в виде протоколов, дополнительных соглашений и т. д. Кроме того, следует четко сформулировать пункт об изменении существующих условий, при которых договор становится недействительным.

Обязательственное право ряда стран признает простые, существенные и промежуточные условия договора. К числу существенных, как правило, относятся следующие обязательства: согласованная цена тура; размер комиссии турагента; условия приема; размещения и обслуживания; минимальное число туристов в группе; медицинское обслуживание и страховка; штрафные санкции по договору; транспортные тарифы; ответственность за нанесение ущерба; документы обслуживания и условия расчетов; порядок бронирования и аннуляции услуг и др.

### **Условия бронирования туристских услуг**

Стороны устанавливают формы заявки на бронирование туристских услуг (места в гостинице, питание, транспорт и др.), время их передачи, вид связи, кто отвечает за эту работу с каждой стороны. Предварительно согласовываются условия бронирования. Важным является понятие о классификации гостиницы, мотеля, ресторана, поскольку в различных странах эти классификации различны. Поэтому следует подробно расшифровать требования к местам размещения, питанию, транспортному обслуживанию, экскурсиям.

Бронирование билетов на транспортные средства для обратного выезда, перемещение по стране производится как отправляющей, так и принимающей фирмой по согласованию.

### **Условия приема, размещения и обслуживания**

В договоре следует указать только общие условия приема, размещения, питания и обслуживания, а также принципиальные вопросы, касающиеся этих условий. Конкретизация данных условий производится

оформлением соответствующих протоколов и дополнительных соглашений.

Следует также указать определение цены услуги и принципы её изменения в зависимости от каких-либо факторов. Кроме того следует оговорить размеры наценок и льгот в национальные и религиозные праздники, дни различных фестивалей, карнавалов, каникул.

В этом разделе следует уточнить порядок приема и обслуживания на данном маршруте детей, инвалидов, школьников, студентов, а также возраст детей и молодежи, претендующих на скидки.

Также указываются общие принципы и порядок сопровождения группы гидом, руководителем, турсопровождающим.

### **Дополнительные услуги**

Основные услуги входят в состав турпакета (сформированного тура), а дополнительные услуги, прилагаемые за отдельную плату, перечисляются с их краткой характеристикой и ценой.

К таким услугам, как правило, относятся:

- дополнительные экскурсии;
- посещение театров, концертов;
- посещение спортивных мероприятий;
- посещение ресторанов национальной кухни;
- встречи с представителями заинтересованных организаций и частными лицами и др.

Следует отметить в договоре, что партнеры не несут ответственности за дополнительные услуги, заказанные туристом самостоятельно.

### **Условия аннуляции и изменения забронированных услуг**

Аннуляцию и изменение забронированных услуг следует рассматривать как чрезвычайное событие и по возможности его следует избегать.

В ряде европейских стран в законодательном порядке установлены жесткие нормы аннуляции. Исходя из этого, туриста предупреждают в письменной форме и получают у него согласие на оплату штрафных санкций по аннуляции или изменению.

Шкала штрафных санкций в различных странах отличается. Она зависит от количества туристов в группе, стоимости тура, вида транспортных средств, используемых туристами, причин аннуляции, её сроков и т. д.

В Германии аннуляция тура регулируется в соответствии с п. 651 Гражданского Уложения по следующей штрафной шкале: аннуляция более чем за 30 дней до вылета – 4 % от стоимости тура; от 29 до 22 дней – 8 %; от 21 до 15 дней – 25 %, от 14 до 7 дней – 40 %; от 6 дней – 50 %. Датой для исчисления момента отказа и размера возмещения служит заявление клиента об отказе, врученное организатору путешествия.

Аннуляционные условия в Швейцарии более жесткие: при отказе от 60 до 42 дней – 30 % от общей цены тура, от 28 до 21 дней – 60 %, от 20 до 1 дня – 90 % и менее 24 часов – 100 %.

В России применяются самые различные условия аннуляции.

Следует оговорить в договоре, что аннуляция тура по причине неполучения туристом визы относится к форс-мажорным обстоятельствам, если партнер согласится на данное условие.

Обычно условия аннуляции и изменения забронированных услуг пересматриваются ежегодно и оформляются дополнительным соглашением или протоколом к договору.

В Законе Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указано, что возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон, но не более двукратной стоимости туристского продукта.

### **Медицинское страхование и страхование рисков**

Несмотря на то, что медицинское и другие виды страхования (багажа, рисков путешествия, внезапной болезни и др.) являются добровольными, в отдельные страны нельзя получить визу без страхового полиса (Франция, США, Германия и др.). Таким образом, при поездке в такие страны медицинское страхование становится обязательным, что следует отметить в договоре.

Кроме того, указывается, какой компанией проведено страхование, размер страхового покрытия и полный перечень медицинских услуг, которые могут быть покрыты страховой компанией.

Если турист не застрахован и не может оплатить самостоятельно расходы по медицинским услугам, то счет за оказание медицинской помощи (если она ему все же будет оказана) в соответствии с ваучером будет оперативно направлен управляющей фирме.

Следует дать полный перечень услуг при других видах страхования. Так, туристская страховка, кроме медицинского обслуживания, включает в себя компенсацию расходов при краже имущества, отказе от путешествия по уважительным причинам и пр.

## **Условия расчетов**

Условия расчета зависят от вида туризма, требований национального законодательства, правил бухгалтерского учета, отчетности, также от взаимной договоренности партнеров.

В договоре должны быть ссылки, регулирующие условия расчета с зарубежным партнером (нормативные акты по валютному регулированию, положения о документах строгой отчетности, инструкции Государственной налоговой службы, Министерства экономики, Министерства финансов, Центрального банка и др.).

Условия расчета определяются также наличием свободных оборотных средств. Ряд небольших туристских фирм рассчитываются с партнером с платежа клиента. Все эти вопросы следует согласовывать заранее и записать в данном разделе договора.

В туризме практикуются следующие варианты оплаты за туристские услуги: полная предоплата; частичная предоплата с последующими взаиморасчетами; платеж наличными; оплата по кредитной карте; оплата чеком и др.

Западные партнеры, как правило, настаивают на 10 %-ной предоплате забронированных услуг. Более приемлемая форма расчетов – это 50 %-я предоплата за забронированные услуги с последующими взаиморасчетами по факту.

При обслуживании туристов-индивидуалов применяется форма наличной оплаты или по кредитной карте.

При подготовке данного раздела договора следует указать, какая сторона несет банковские издержки. По установившейся практике – это обязанность плательщика.

## **Ответственность за причинение ущерба**

В связи с недобросовестными действиями, выраженными в некачественном предоставлении туристу забронированных услуг, он вправе требовать возмещение с виновной стороны в соответствии с действующим законодательством, условиями договора и с учетом Франкфуртской таблицы.

В большинстве случаев такие ситуации разрешаются мирным путем с помощью переговоров и предоставления туристу компенсации в сумме недополученных услуг. В мировой практике – предельный размер компенсации туристу составляет трехкратную стоимость тура, в России – двукратную.

Если клиент требует дополнительно другие формы компенсации (моральный ущерб, упущенную выгоду и т. д.) в значительных суммах, то такие требования следует отнести к компетенции суда.

В ряде случаев ущерб туристу может быть нанесен третьей стороной, вне компетенции и ответственности партнеров. В этом случае удовлетворение иска производится в судебном порядке.

Ущерб, нанесенный туристу непредоставлением или некачественным предоставлением забронированных услуг, может (по договоренности партнеров) компенсировать отправляющая фирма с последующими взаиморасчетами.

Если турист по собственной инициативе без уважительных на то причин отказывается от некоторых из заказанных услуг (например, экскурсии), то его требование о компенсации остается неудовлетворенным. Это же касается и случаев опоздания по вине туриста на самолет, поезд, автобус или другие транспортные средства, а дополнительные расходы относятся за счет туриста, если иное не предусмотрено в его страховке.

Как правило, ущерб, который турист причиняет своими действиями принимающей фирме, компенсируется на месте или по договоренности счет направляется фирме-организатору путешествия.

### **Форс-мажорные обстоятельства**

В договоре следует перечислить форс-мажорные обстоятельства или обстоятельства непреодолимой силы. Таких обстоятельств большое количество: землетрясения, пожары, штормы, ураганы, извержения вулканов, наводнения, военные действия, блокады, забастовки, эпидемии и т. д. Партнерам следует договориться о порядке взаимодействия в случае наступления таких обстоятельств: отсрочки выполнения договора или его прекращения при невозможности исполнения. При этом определяют порядок и перечень документов, подтверждающих наступление и продолжительность действия форс-мажорных обстоятельств.

### **Особые условия**

К особым условиям, как правило, относятся обязательства партнеров о неразглашении содержания договора и другой коммерческой информации, а также о запрете её передачи третьим лицам без согласия партнеров.

К особым условиям в ряде случаев относят: условия сотрудничества; ценовые факторы; объем услуг и т. д.

## **Порядок разрешения споров**

Стороны должны стремиться урегулировать все спорные вопросы и возникшие конфликты мирным путем (путем переговоров). Если это не удастся, то дело передается в арбитражный суд. Очень важно выбрать местом рассмотрения арбитражного иска Россию (арбитражный суд при Торгово-промышленной палате в Москве). Это значительно снизит расходы российского партнера, тем более что дело будет рассматриваться на русском языке.

## **Порядок вступления в силу, изменение и прекращение договора**

В общем случае срок действия договора начинается с его подписания. Однако бывают и другие условия: вступление в силу договора начинается с момента выполнения ряда условий (предоплаты, с начала календарного года и др.).

В целом в практике туризма используется четыре вида контрактов: разовые; годовые; долговременные; без указания времени окончания.

Прекращение контракта может наступить:

- при окончании его срока;
- по обоюдной инициативе сторон;
- по инициативе одной стороны;
- по решению арбитражного суда;
- при наступлении форс-мажорных обстоятельств;
- при решении или инициативе компетентных государственных органов (антимонопольного комитета, налоговой службы и т. д.).

Обычно прекращение договора по инициативе одной из сторон сопровождается мотивированным заявлением. Прекращение договора производится не ранее чем через три месяца после его получения. Если прекращение договора связано с издержками одной из сторон, следует оговорить порядок компенсации таких издержек. В договоре следует также указать условия его пролонгации.

## **Заключительные положения**

В данном разделе указывается количество экземпляров договора, констатируется равенство силы текстов на разных языках, а также выбирается язык исходного варианта договора. Данные положения являются необходимыми атрибутами для делопроизводства и разрешения споров в судебном порядке.



## **Приложения к договору**

На момент подписания договора оформляются ряд приложений, являющихся его неотъемлемой частью. К числу таких приложений относятся:

- квота мест приема туристов;
- прейскурант цен на услуги;
- типовые программы туров;
- перечень дополнительных услуг;
- соглашение о наценках к базовым ценам;
- соглашение о скидках к базовым ценам и др.

### **5.3. Паспортные и визовые формальности**

При осуществлении путешествий необходимо соблюдать туристские формальности. Туристские формальности – это обязательные с точки зрения законности и установленного порядка действия, связанные с оформлением и совершением туристского путешествия, а также процедуры, связанные с пересечением границы.

Формальности в сфере туризма можно условно классифицировать на несколько групп: паспорта и визы, таможенные формальности, валютный контроль и порядок обмена валюты, санитарный контроль, социальная и экологическая защита туристов, режим выезда и въезда и др.

Рассмотрим более подробно паспортные и визовые формальности, документы, сопровождающие эти действия.

#### **Паспортные формальности**

Выезд и въезд в Российскую Федерацию регулируется Конституцией РФ, международными договорами, законами Российской Федерации «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 18.07.1996 г. и «О государственной границе Российской Федерации» от 10.08.1994 г. (с изменениями и дополнениями от 29.11.1996 г.).

Выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию граждане РФ осуществляют по действительным документам, удостоверяющим их личность. Таким основным документом является паспорт, выдаваемый гражданину РФ органами внутренних дел по месту жительства. Гражданину РФ, проживающему за рубежом, паспорт оформляется и выдается дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями РФ в государстве пребывания гражданина.

Паспорта, удостоверяющие личность гражданина РФ при выезде и въезде, подразделяются на следующие виды:

- общегражданский;
- дипломатический;
- служебный;
- паспорт моряка.

Для участия в зарубежной поездке в соответствии с действующим законодательством граждане Российской Федерации должны иметь общегражданский заграничный паспорт. Он оформляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1994 г. № 960 «О порядке оформления общегражданских паспортов» и указом Президента Российской Федерации от 21.12.1996 г. «Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации».

Для получения паспорта в паспортно-визовую службу по месту жительства (ОВИР) необходимо сдать следующие документы:

- анкету (заявление) установленной формы;
- фотографии установленного размера;
- квитанцию об оплате госпошлины;
- квитанцию об оплате за бланк паспорта.

Если несовершеннолетний гражданин выезжает за рубеж с родителями (опекунами), то он должен быть вписан в паспорт одного из них; если он выезжает за рубеж самостоятельно, то он должен иметь паспорт и нотариально заверенное согласие указанных лиц.

Если в паспорт вписываются дети до семи лет, то следует дополнительно представить копии их свидетельств о рождении. Если детям более семи лет, то на них клеиваются фотографии в соответствующих графах.

При оформлении договора на предоставление туристских услуг туристская фирма вносит в него пункт ответственности туриста за наличие и соответствие его заграничного паспорта действующим нормативным актам.

Паспорт туриста должен быть действителен на дату его возвращения в страну из зарубежной поездки. Паспорт не должен иметь технических дефектов: отклеенной фотографии, смазанной печати, порванных страниц и др. За непрохождение туристом паспортного контроля (при наличии в нем вышеуказанных изъянов) туристская фирма ответственность не несет.

### **Визовые формальности**

**Виза (visa)** – это разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через неё. Исходя из этого визы бывают въездными (entry visa), выездными (exit visa) и транзитными (transit visa).

Виза может быть однократной (на однократный въезд в страну на определенный срок, в определенный период времени), многократной (по которой можно пересекать границу неограниченное число раз в определенный период времени: год, несколько лет). В ряде случаев в многократной визе указывается ограничение числа поездок и их продолжительность (например, 12 раз в год продолжительностью одна неделя для каждой поездки).

По назначению визы подразделяются на следующие основные виды:

- служебная (деловая, частная);
- гостевая (с правом работы);
- иммиграционная;
- туристская и др.

В различных странах существуют свои классификации виз. Например, в США таких виз около двадцати: А-1, А-2 – дипломатическая виза и виза для государственных деятелей и сопровождающих лиц; В-1 – бизнес-виза сроком до трех месяцев; В-2 – туризм, частные и гостевые поездки; С-1 – транзитная виза; D-1 – групповая виза и т. д.

**Туристская виза – это отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего визу с целью туризма и отдыха.**

Турист, прибывающий в страну по туристской визе, не имеет права заниматься в стране посещения оплачиваемой работой (в ряде случаев такое предупреждение записывается в паспорте при въезде в страну: «без права работы, жительства и учебы»).

Выдачей виз занимаются консульские отделы посольств иностранных государств или генеральные консульства по регионам.

Для получения визы следует представить соответствующие анкеты, фотографии, заграничный паспорт и оплатить консульский сбор. В ряде стран при выдаче визы требуется представить страховой полис, медицинский международный сертификат, а также нотариально заверенные приглашения, если турист выезжает по приглашению.

Бланки визовых анкет в различных странах различные. Их форма и содержание зависят также от цели поездки и ее продолжительности. Анкеты заполняются на русском языке чернилами черного цвета или печатаются на машинке.

При реализации туристских путешествий туристские фирмы пользуются визовой поддержкой (visa support), т. е. приглашением на посещение иностранного государства. Для этого следует получить согласие

принимающей стороны, в котором указываются полные атрибуты приглашаемого лица, цель поездки, сроки пребывания и др. Приглашающая фирма несет полную ответственность за приглашенных в случае непредвиденных обстоятельств. Консульские отделы проверяют все данные, указанные в документах по визовой поддержке. Как правило, визовая поддержка дается тем туристским фирмам, которые имеют генеральные контракты с принимающей фирмой.

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

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Перечислите документы, необходимые при организации туристского путешествия.
2. Какие нормативные акты регламентируют перечень документов для организации туристского путешествия?
3. Укажите общие правила составления договора.
4. Что может выступать в качестве предмета и объекта договора на туристские услуги?
5. Какое значение имеет толкование специальных понятий и определений при заключении договора? На какие документы следует в этом опираться?
6. Опишите порядок вступления в силу, изменение и прекращение действия договора.
7. Какие документы могут быть использованы в качестве приложений к договору на туристские услуги?
8. Что понимается под туристскими формальностями?
9. Какие группы можно выделить при условной классификации формальностей в сфере туризма?
10. Укажите нормативные документы, которые регламентируют паспортные и визовые формальности.
11. Дайте определение «визы» и укажите её основные виды.

### **Практикум**

В договоре на туристское путешествие отражается такая позиция, как «условия бронирования туристского обслуживания». Поскольку в данной позиции оговариваются требования к местам размещения, то особо важным является понятие о классификации гостиницы, мотеля и т. д. На сегодняшний день используется более 30 различных систем классификации гостиничных предприятий. Найдите примеры таких систем, проанализируйте материал. Какие отличия или сходства в данных системах Вы нашли?

## ЛИТЕРАТУРА

1. Андреев С. В. Кадровое делопроизводство. – 2-е изд. – М.: Альфа-Пресс, 2003. – 352 с.
2. Басаков М. И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах. Учеб. пособие. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2001. – 320 с.
3. Большой энциклопедический словарь. – М.: Советская энциклопедия. Т.2., 1991. – 1334 с.
4. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – М.: Госстандарт России, 1998. – 36 с.
5. Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М., 1991. – 166 с.
6. Гуляев В. Г. Туристские перевозки. – М.: «Финансы и статистика», 1998. – 226 с.
7. Делопроизводство. Какие документы необходимо вести? Какие и сколько времени хранить? // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2001. – №10. – С. 70–71.
8. Делопроизводство. Организация и технологии документационного обеспечения управления. Учеб. пособие. для вузов / Под ред. Т. В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001. – 359 с.
9. Ереев Б., Косфтенко Т., Нанавян А. Занятость в сфере услуг и перспективы её развития в России. – М.: «Общество и экономика», 1998. – 36 с.
10. Загорская А. П., Петраченко П. Ф. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. – М., 1997. – 176 с.
11. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. – М.: Минтруд РФ, 1998. – 120 с.
12. Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления. Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, НГАЭ и У, 1997. – 272 с.
13. Колтунова М. В. Деловое письмо: что нужно знать составителю. – М.: Дело, 1999. – 11 с.
14. Кушнаренко Н. Н. Документоведение. Учебник. – Киев: Знание, 2000. – 460 с.
15. Марков Г. Н. Справочник по делопроизводству. – СПб.: Альфа, 2000. – 384 с.
16. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей руководителей, специалистов и служащих. – М., 1995. – 88 с.
17. Организация работы с документами. Учебник. – М.: ИНФРА – М., 1998. – 574 с.

18. Оформление документов. Методические рекомендации на основе ГОСТ Р 6.30-97. – М.: ВНИИДАД, – 114 с.
19. Проскуряков В. М., Самоукин А. И. Экономический потенциал социальной сферы. – М., 1991. – 126 с.
20. Пшенко А. В. Делопроизводство. Документационное обеспечение работы офиса. Учеб. пособие. – М.: Мастерство, 2002. – 176 с.
21. Пшенко А. В. Документационное обеспечение управления. – М.: ФОРУМ, ИНФРА – М., 2002. – 256 с.
22. Саттон М. Дж. Корпоративный документооборот. Принципы, технологии, методология внедрения. – СПб.: Азбука, 2002. – 448 с.
23. Спивак А. В. Делопроизводство. Учеб. пособие. – СПб.: Питер, 2003. – 208 с.
24. Слиньков В. Н. Делопроизводство и менеджмент: практические рекомендации. – Киев: Алерта, 2002. – 196 с.
25. Стенюков М. В. Документы. Делопроизводство. Практическое пособие по документационному обеспечению деятельности предприятия. – М.: ПРИОР, 1996. – 144 с.
26. Столяров Ю. Н. Документный ресурс. Учеб. пособие. – М.: Либерел, 2001. – 152 с.
27. Тейлор К. Основы делопроизводства в современном бизнесе. – М.: Финансы и статистика, СолСистем, 1997. – 173 с.
28. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник / Под ред. И. П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 387 с.
29. Федеральный закон РФ «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ. – 32 с.
30. Харрингтон Дж. и др. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация. Пер. с англ. – СПб.: Азбука, 2002. – 328 с.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1

### КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ

**Автор документа** – физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

**Адресат** – получатель документа.

**Адресант** – отправитель.

**Анкета** – документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них.

**Бланк** – белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией.

**Вид документа** – принадлежность письменного документа к системе документации по признакам содержания и целевого назначения.

**Виза согласования** – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

**Внутренний документ** – документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

**Входящий документ** – документ, поступивший в организацию.

**Выписка** – копия части текстового документа, заверенная в установленном порядке.

**Деловое письмо** – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

**Делопроизводство** – (документационное обеспечение управления) – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

**Договор** – документ, фиксирующий соглашение двух или более сторон об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**Документ** – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать.

**Документооборот** – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

**Извещение** – разновидность служебного письма, содержащего информацию о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции и др.).

**Инициативный документ** – документ, послуживший основанием для решения какого-либо вопроса и формирования дела.

**Исходящий документ** – документ, отправляемый из организации.

**Информационное письмо** – письмо, разъясняющее положения отдельных нормативных документов и (или) содержащее методические положения по их применению.

**Информационно-справочная документация** – письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, акты, протоколы и др.

**Контракт** – документ об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

**Корреспондент** – учреждение или лицо, с которым ведется переписка.

**Макет** – модель документа, отображенная текстом, излагающим методику оформления и зоны размещения его реквизитов.

**Нормативные документы** – документы, устанавливающие правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности и их результатов.

**Опись** – юридически оформленный перечень документов.

**Организационная документация** – положения, уставы, инструкции, правила.

**Организация работы с документами** – создание условий, обеспечивающих движение, поиск и хранение документов в документационном обеспечении управления.

**Официальный документ** – документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.

**Оформление документа** – проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

**Переписка** – письменные сообщения информационного характера, оформленные в соответствии с правилами документирования, передаваемые по каналам почтовой связи и электросвязи между организациями, учреждениями и частными лицами.

**Претензионные письма** – письма, отправляемые виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договора и разного рода обстоятельств.



**Приказ** – правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоличного принятия решений, в целях разрешения основных и оперативных задач в деятельности организации.

**Протокол** – документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях.

**Распорядительная документация** – приказы, распоряжения, постановления, решения, указания.

**Регистрационный номер документа** – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу в целях его учета и поиска.

**Регистрация документов** – фиксация факта создания или получения документа путем присвоения ему регистрационного номера и записи сведений о документе в регистрационные формы.

**Реестр** – список (перечень) каких-либо объектов, составляемый в целях их учета или справочно-информационных целях.

**Резолюция** – реквизит документа, содержащий указание руководителя о характере и сроках исполнения документа.

**Реквизит документа** – обязательный информационный элемент оформления официального документа.

**Система документации** – совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

**Система организационно-распорядительной документации (ОРД)** – система документации, фиксирующей решения административных вопросов, вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

**Сопроводительное письмо** – письмо, составляемое для отправки приложенных к нему документов, не имеющих адресной части, или для подтверждения факта отправки материальных ценностей.

**Стандартизация** – возведение в норму, обязательную к применению, прогрессивных правил, требований, выработанных в результате унификации документов.

**Текст документа** – информация, зафиксированная каким-либо типом письма или какой-либо системой звукозаписи, представляющая собой всю речевую информацию документа или её часть.

**Тезисы** – краткое изложение текста документа или выступления.

**Телеграмма** – обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

**Телекс** – обобщенное название различных по содержанию документов, передаваемых по абонементской телеграфной сети.

**Телефонограмма** – обобщенное название различных по содержанию документов, передаваемых по телефону и записываемых на специальных бланках.

**Типовые документы** – 1) документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам; 2) нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок работы учреждений (типовой устав, типовая структура) или отдельных её сторон (типовой договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

**Трафаретный документ** – документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и дополняющее его конкретное содержание.

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

**Унификация** – сокращение неоправданного многообразия разновидностей документов, приведение их к единообразию форм, структуры, операций по их составлению, обработке, учету, хранению.

**Факсимиле** – 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи (текста), сделанного от руки; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственную подпись на деловых документах.

**Формат документа** – установленный государственным стандартом размер листа бумаги, применяемой для создания документов.

**Формуляр документа** – набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности.

**Циркулярное письмо** – направленное из вышестоящего органа управления в несколько адресов.

**Юридическая сила документа** – свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

**Языковая формула документа** – слова, словосочетания, предложения, организующие основной текст и закрепленные за конкретным видом документа.

**ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ  
О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ  
ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ**

Герб РФ  
(если государственное учреждение)  
Наименование организации

УТВЕРЖДАЮ  
Директор организации  
Подпись  
Дата

ПОЛОЖЕНИЕ  
00.00.2004 № \_\_\_\_\_

**1. Общие положения**

1.1. Документационное обеспечение управления осуществляет служба Документационного обеспечения управления (ДОУ), действующая на правах самостоятельного структурного подразделения, подчиненного непосредственно руководителю.

1.2. В состав службы ДОУ, как правило, включаются отдел делопроизводства, канцелярия, отдел совершенствования работы с документами и внедрения технических средств, центральный архив.

1.3. Работа службы ДОУ регламентируется положением о ней, которое разрабатывается на основе настоящего Положения. Деятельность работников службы ДОУ регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции разрабатываются службой ДОУ и утверждаются ее руководителем.

1.4. Служба ДОУ в своей деятельности руководствуется законодательными и иными нормативно-правовыми актами органов государственной власти и управления Российской Федерации, правилами, инструкциями, методическими рекомендациями и другими действующими нормативами по вопросам документационного обеспечения управления.

1.5. Руководство службы ДОУ должно замещаться специалистами с высшим или средним специальным образованием соответствующего профиля.

**2. Цели и задачи службы ДОУ**

Основными целями службы ДОУ являются организация порядка документирования, организация работы с документами, построение поисковых систем:

- контроль исполнения и подготовки документов к передаче в государственный архив в соответствии с действующими нормативами;
- сокращение документооборота, количества форм документов;
- разработка и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию документационного обеспечения организации;
- совершенствование форм и методов работы с документами;
- обеспечение единой разработки и внедрения прогрессивных технологий документационного обеспечения управления на базе применения современной организационной техники.

### **3. Функции службы ДОУ**

В соответствии с возложенными задачами в функции службы ДОУ входит следующее:

3.1. Разработка, внедрение и ведение табеля и альбома унифицированных форм документов организации, внесение в них изменений.

3.2. Осуществление обработки, регистрации документов и учебно-справочной работы по документам.

3.3. Организация своевременного рассмотрения и подготовки к докладу руководству поступающих документов, осуществление контроля за правильностью оформления документов, представляемых на подпись руководству.

3.4. Контроль за прохождением, исполнением и оформлением документов в установленные сроки, обобщение сведений о ходе и результатах исполнения документов.

3.5. Разработка номенклатуры дел организации, обеспечение хранения дел и оперативного использования документов информации.

3.6. Организация работы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

3.7. Осуществление контроля за правильностью оформления и формирования структурными подразделениями дел, подлежащих сдаче в архив.

3.8. Повышение квалификации работников службы ДОУ, консультирование по вопросам, относящимся к их компетенции.

### **4. Права и ответственность службы ДОУ**

4.1. Служба ДОУ имеет право:

4.1.1. Осуществлять контроль за сокращением избыточной информации в организации и подведомственной системе и принимать к этому соответствующие меры.

4.1.2. Требовать от руководителей структурных подразделений выполнения установленных правил работы с документами в организации и контролировать выполнение этих правил.

4.1.3. Проводить проверки организации документационного обеспечения управления в структурных подразделениях и доводить итоги проверок до руководителей структурных подразделений для принятия соответствующих мер.

4.1.4. Привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений к подготовке проектов документов по поручению руководства.

4.1.5. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

4.1.6. Разрабатывать положения о структурных подразделениях службы ДОУ и должностные инструкции работников.

4.1.7. Участвовать в обсуждении руководством вопросов, касающихся состояния работы с документами, а также совершенствования форм и методов работы с ними.

4.2. Служба ДОУ несет ответственность за:

4.2.1. Обеспечение установленного порядка работы с документами в организации.

4.2.2. Выполнение указаний и поручений руководства и соблюдение необходимых условий труда работников.

## **5. Взаимоотношения службы ДОУ с другими структурными подразделениями**

5.1. Со структурными подразделениями – по вопросам документационного обеспечения.

5.2. С юридической службой – по правовым вопросам, связанным с подготовкой документов.

5.3. Со службами кадров, труда и заработной платы и с соответствующими научно-исследовательскими организациями – по вопросам подбора и расстановки кадров и повышения их квалификации в условиях широкого использования организационной техники, разработки и внедрения мероприятий, связанных с научной организацией труда, совершенствованием стиля и методов работы с документами.

5.4. С вычислительным центром – по вопросам разработки и внедрения новых информационных технологий, оперативной обработки информации и соблюдения требований нормативно-методических документов.

Начальник управления

Подпись

Ф.И.О.

**ВЫДЕРЖКИ ИЗ ЗАКОНА РФ  
«ОБ ИНФОРМАЦИИ, ИНФОРМАТИЗАЦИИ И ЗАЩИТЕ  
ИНФОРМАЦИИ» ОТ 20 ФЕВРАЛЯ 1995 Г. № 24-ФЗ**

**Глава 1. Общие положения**

**Статья 1. Сфера действия настоящего Федерального закона**

1. Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при:

формировании и использовании информационных ресурсов на основе создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и предоставления потребителю документированной информации;

создании и использовании информационных технологий и средств их обеспечения;

защите информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизации.

2. Настоящий Федеральный закон не затрагивает отношений, регулируемых Законом Российской Федерации «Об авторском праве и смежных правах».

**Статья 2. Термины, используемые в настоящем Федеральном законе, их определения**

В настоящем Федеральном законе используются следующие понятия:

информатизация – организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов;

документированная информация (документ) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;

информационные процессы – процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации;

информационная система – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы;

информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах);

информация о гражданах (персональные данные) – сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность;

конфиденциальная информация – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации;

средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий – программные, технические, лингвистические, правовые, организационные средства (программы для электронных вычислительных машин; средства вычислительной техники и связи; словари, тезаурусы и классификаторы; инструкции и методики; положения, уставы, должностные инструкции; схемы и их описания, другая эксплуатационная и сопроводительная документация), используемые или создаваемые при проектировании информационных систем и обеспечивающие их эксплуатацию;

собственник информационных ресурсов, информационных систем, технологий и средств их обеспечения – субъект, в полном объеме реализующий полномочия владения, пользования, распоряжения указанными объектами;

владелец информационных ресурсов, информационных систем, технологий и средств их обеспечения – субъект, осуществляющий владение и пользование указанными объектами и реализующий полномочия распоряжения в пределах, установленных Законом;

пользователь (потребитель) информации – субъект, обращающийся к информационной системе или посреднику за получением необходимой ему информации и пользующийся ею.

## **Статья 5. Документирование информации**

1. Документирование информации является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы. Документирование информации осуществляется в порядке, устанавливаемом органами государственной власти, ответственными за организацию делопроиз-

водства, стандартизацию документов и их массивов, безопасность Российской Федерации.

2. Документ, полученный из автоматизированной информационной системы, приобретает юридическую силу после его подписания должностным лицом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Юридическая сила документа, хранимого, обрабатываемого и передаваемого с помощью автоматизированных информационных и телекоммуникационных систем, может подтверждаться электронной цифровой подписью. Юридическая сила электронной цифровой подписи признается при наличии в автоматизированной информационной системе программно-технических средств, обеспечивающих идентификацию подписи, и соблюдении установленного режима их использования.

4. Право удостоверить идентичность электронной цифровой подписи осуществляется на основании лицензии. Порядок выдачи лицензий определяется законодательством Российской Федерации.



**ВЫДЕРЖКИ ИЗ ЗАКОНА РФ  
«ОБ АРХИВНОМ ДЕЛЕ В РФ» № 125-ФЗ ОТ 22 ОКТЯБРЯ 2004 Г.**

**Глава 1. Общие положения**

**Статья 1. Предмет регулирования настоящего Федерального закона**

Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства.

**Статья 3. Основные понятия, применяемые в настоящем Федеральном законе**

В целях настоящего Федерального закона применяются следующие основные понятия:

1) архивное дело в Российской Федерации (далее также – архивное дело) – деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и граждан в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов;

2) архивный документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

3) документы по личному составу – архивные документы, отражающие трудовые отношения работника с работодателем;

4) документ Архивного фонда Российской Федерации – архивный документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставленный на государственный учет и подлежащий постоянному хранению;

5) особо ценный документ – документ Архивного фонда Российской Федерации, который имеет непреходящую культурно-историческую и научную ценность, особую важность для общества и государства и в отношении которого установлен особый режим учета, хранения и использования;

6) уникальный документ – особо ценный документ, не имеющий себе подобных по содержащейся в нем информации и (или) его внешним признакам, невозможный при утрате с точки зрения его значения и (или) автографичности;

7) архивный фонд – совокупность архивных документов, исторически или логически связанных между собой;

8) Архивный фонд Российской Федерации – исторически сложившаяся и постоянно пополняющаяся совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов Российской Федерации, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению;

9) архив – учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учет и использование архивных документов;

10) государственный архив – федеральное государственное учреждение, создаваемое Правительством Российской Федерации (далее – федеральный государственный архив), или государственное учреждение субъекта Российской Федерации, создаваемое органом государственной власти субъекта Российской Федерации (далее – государственный архив субъекта Российской Федерации), которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также других архивных документов;

11) муниципальный архив – структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое этим органом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также других архивных документов;

12) постоянное хранение документов Архивного фонда Российской Федерации – хранение документов Архивного фонда Российской Федерации без определения срока (бессрочное);

13) временное хранение архивных документов – хранение архивных документов до их уничтожения в течение сроков, установленных нормативными правовыми актами;

14) временное хранение документов Архивного фонда Российской Федерации – хранение документов Архивного фонда Российской Федерации до их передачи на постоянное хранение в порядке, установленном статьей 21 настоящего Федерального закона;

15) депозитарное хранение документов Архивного фонда Российской Федерации – хранение документов Архивного фонда Российской Федерации федеральными органами исполнительной власти и организациями (в том числе академиями наук Российской Федерации, имеющими государственный статус, за исключением Российской академии наук) в течение сроков и на условиях, определенных соответствующими договорами между ними и официально уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти;

16) экспертиза ценности документов – изучение документов на основании критериев их ценности в целях определения сроков хранения документов и отбора их для включения в состав Архивного фонда Российской Федерации;

17) упорядочение архивных документов – комплекс работ по формированию архивных документов в единицы хранения (дела), описанию и оформлению таких единиц хранения (дел) в соответствии с правилами, установленными специально уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти;

18) владелец архивных документов – государственный орган, орган местного самоуправления либо юридическое или физическое лицо, осуществляющие владение и пользование архивными документами и реализующие полномочия по распоряжению ими в пределах, установленных законом или договором;

19) пользователь архивными документами – государственный орган, орган местного самоуправления либо юридическое или физическое лицо, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации.

## **Статья 7. Архивные документы, относящиеся к государственной собственности**

1. К федеральной собственности относятся архивные документы:

1) хранящиеся в федеральных государственных архивах, федеральных музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (за исключением архивных документов, переданных в эти архивы, музеи, библиотеки, организации Российской академии наук на основании договора хранения без передачи их в собственность);

2) государственных органов и организаций, указанных в подпункте «б» пункта 3 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона;

3) бывших неприятельских государств, перемещенные в Союз ССР в результате Второй мировой войны и находящиеся на территории Российской Федерации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации о перемещенных культурных ценностях;

4) отнесенные к федеральной собственности федеральными законами.

2. К собственности субъекта Российской Федерации относятся архивные документы:

1) хранящиеся в государственных архивах субъекта Российской Федерации, музеях и библиотеках субъекта Российской Федерации (за исключением архивных документов, переданных в эти архивы, музеи и библиотеки на основании договора хранения без передачи их в собственность);

2) государственных органов и организаций субъекта Российской Федерации.

## **Статья 8. Архивные документы, относящиеся к муниципальной собственности**

1. К муниципальной собственности относятся архивные документы:

- 1) органов местного самоуправления и муниципальных организаций;
- 2) хранящиеся в муниципальных архивах, музеях и библиотеках (за исключением архивных документов, переданных в эти архивы, музеи и библиотеки на основании договора хранения без передачи их в собственность).

2. Разграничение собственности между муниципальными образованиями, муниципальным образованием и субъектом Российской Федерации на архивные документы, созданные до образования, объединения, разделения или изменения статуса муниципальных образований и хранящиеся в муниципальных архивах, осуществляется в соответствии с законодательством субъекта Российской Федерации.

## **Статья 9. Архивные документы, относящиеся к частной собственности**

К частной собственности относятся архивные документы:

- 1) организаций, действующих на территории Российской Федерации и не являющихся государственными или муниципальными, в том числе общественных объединений со дня их регистрации в соответствии с законодательством Российской Федерации об общественных объединениях и религиозных объединений после отделения церкви от государства (далее – негосударственные организации);
- 2) созданные гражданами или законно приобретенные ими.

## **Статья 18. Хранение документов Архивного фонда Российской Федерации**

1. Документы Архивного фонда Российской Федерации, находящиеся в государственной собственности, хранятся:

- 1) постоянно – в государственных архивах, музеях, библиотеках и организациях Российской академии наук;
- 2) временно – в государственных органах, государственных организациях, создаваемых ими архивах в течение самоуправления муниципального района или городского округа отдельными государственными полномочиями по хранению, комплектованию, учету и использованию архивных документов, относящихся к государственной собственности и находящихся на территории муниципального образования.

2. Депозитарное хранение документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся в федеральной собственности, осуществляют федеральные органы исполнительной власти и организации (в том числе академии наук Российской Федерации, имеющие государственный

статус, за исключением Российской академии наук), перечень которых устанавливается Правительством Российской Федерации. Сроки и условия депозитарного хранения документов Архивного фонда Российской Федерации и использования указанных документов устанавливаются в договорах, заключаемых федеральными органами исполнительной власти или организациями (в том числе академиями наук Российской Федерации, имеющими государственный статус, за исключением Российской академии наук) со специально уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

3. Документы Архивного фонда Российской Федерации, находящиеся в муниципальной собственности, хранятся:

- 1) постоянно – в муниципальных архивах, музеях и библиотеках;
- 2) временно – в органах местного самоуправления, муниципальных организациях и создаваемых ими архивах в течение установленных сроков.

4. Документы Архивного фонда Российской Федерации, находящиеся в частной собственности, могут храниться их собственниками или владельцами самостоятельно или могут быть переданы по договору на хранение в государственный или муниципальный архив, библиотеку, музей, а также в организацию Российской академии наук. При этом условия хранения этих документов определяются их собственниками или владельцами с соблюдением норм настоящего Федерального закона.

## **Статья 22. Сроки временного хранения документов Архивного фонда Российской Федерации до их передачи на постоянное хранение**

Устанавливаются следующие сроки временного хранения документов Архивного фонда Российской Федерации до их поступления в государственные и муниципальные архивы:

1) для включенных в установленном порядке в состав Архивного фонда Российской Федерации документов федеральных органов государственной власти, иных государственных органов Российской Федерации (в том числе органов прокуратуры Российской Федерации, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации (Банка России)), а также для включенных в установленном порядке в состав Архивного фонда Российской Федерации документов государственных внебюджетных фондов и федеральных организаций – 15 лет;

2) для включенных в установленном порядке в состав Архивного фонда Российской Федерации документов органов государственной власти, иных государственных органов субъектов Российской Федерации и организаций субъектов Российской Федерации – 10 лет;

3) для включенных в установленном порядке в состав Архивного фонда Российской Федерации документов органов местного самоуправления и муниципальных организаций – 5 лет;

- 4) для включенных в установленном порядке в состав Архивного фонда Российской Федерации отдельных видов архивных документов:
- а) записей актов гражданского состояния – 100 лет;
  - б) документов по личному составу, записей нотариальных действий, похозяйственных книг и касающихся приватизации жилищного фонда документов – 75 лет;
  - в) проектной документации по капитальному строительству – 20 лет;
  - г) технологической и конструкторской документации – 20 лет;
  - д) патентов на изобретение, полезную модель, промышленный образец – 20 лет;
  - е) научной документации – 15 лет;
  - ж) кино- и фотодокументов – 5 лет;
  - з) видео- и фотодокументов – 3 года.

### **Статья 29. Вывоз и ввоз архивных документов**

1. Вывоз за пределы Российской Федерации архивных документов, находящихся в государственной или муниципальной собственности, а также документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся в частной собственности, запрещается.

2. Архивные документы, находящиеся в частной собственности, могут быть вывезены за пределы Российской Федерации. Заявленные к вывозу указанные архивные документы подлежат экспертизе ценности документов в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. Временный вывоз за пределы Российской Федерации архивных документов, находящихся в государственной или муниципальной собственности, а также документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся в частной собственности, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Вывоз за пределы Российской Федерации перемещенных в Союз ССР в результате Второй мировой войны и находящихся на территории Российской Федерации архивных документов, не относящихся к федеральной собственности, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Разрешается ввоз в Российскую Федерацию архивных документов, приобретенных и (или) полученных на законных основаниях.

### **Статья 30. Вывоз и ввоз копий архивных документов**

Вывоз за пределы Российской Федерации и ввоз в Российскую Федерацию приобретенных и (или) полученных на законных основаниях копий архивных документов на носителях любого вида осуществляются без ограничений, за исключением вывоза копий архивных документов, доступ к которым ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## ПРИМЕРНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ

УТВЕРЖДАЮ  
Приказ директора  
От \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Инструкция по делопроизводству в \_\_\_\_\_  
Наименование организации

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция по делопроизводству подготовлена \_\_\_\_\_ отделом с целью совершенствования на единой основе документационного обеспечения управления путем эффективности технологии работы с документами. Инструкция устанавливает общие требования к работе организационно-распорядительных документов на основе ГОСТ Р 6.30-97.

1.2. Инструкция по делопроизводству устанавливает порядок приема, учета, подготовки, оформления, размножения, контроля исполнения, хранения и использования документов.

1.3. Положения инструкции распространяются как на традиционное производство, так и на организацию работы с документами, создаваемыми средствами организационной техники и др., независимо от их носителей.

1.4. Контроль за соблюдением правил работы с документами в организации возлагается на \_\_\_\_\_ отдел.

### 2. Документация организации

Деятельность организации обеспечивается системой взаимосвязанных управленческих документов, составляющих его документационную базу. Состав документационной базы определяется руководителем организации. Организация издает следующие распорядительные документы: постановления, распоряжения, приказы, указания, инструкции.

### 3. Правила подготовки и оформления документов

#### 3.1. Документирование управленческой деятельности

Документирование управленческой деятельности заключается в фиксации на бумаге или других носителях по установленным правилам управленческих действий, т. е. создание управленческих документов.

При подготовке и оформлении документов необходимо соблюдать правила, обеспечивающие юридическую силу документов, оперативное

и качественное их исполнение и поиск, возможность обработки документов с помощью вычислительной техники, качество документов как источников информации.

Документ имеет юридическую силу при наличии реквизитов для данного вида документов.

### **3.2. Бланки документов**

Документы должны, как правило, оформляться на бланках, т. е. иметь установленный комплекс обязательных реквизитов, расположенных согласно ГОСТ Р 6.30–97.

Устанавливаются два основных формата бланков документов – А4 и А5; допускается использование бланков формата А3 и А6 по ГОСТ 9327.

Бланки документов должны иметь поля: левое и верхнее – не менее 20 мм; правое и нижнее – не менее 10 мм.

Документы, составляемые от имени двух или более организаций, оформляются без бланков.

### **3.3. Оформление реквизитов документов**

3.3.1. Изображение Государственного герба Российской Федерации и герба субъекта РФ помещается на верхнем поле документа.

3.3.2. Наименование организации указывается в полном соответствии с положением о ней.

3.3.3. Справочные данные об организации включают почтовый адрес, номера телефонов и другие сведения. Указываются на бланках служебного письма, справок.

3.3.4. Наименование вида документа должно соответствовать компетенции организации, а также видам документов, предусмотренным УСОД.

3.3.5. Дата документа.

Датой документа является дата его подписания или утверждения. Элементы даты должны оформлять цифровым или словесно-цифровым способом.

3.3.6. Подпись документа.

Документы, направляемые в вышестоящие организации, подписываются руководителем, а в его отсутствие – исполняющим обязанности руководителя. В состав подписи входят: наименование должности подписывающего документ, личная подпись и её расшифровка.

При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности.

3.3.7. Согласование документа.



При необходимости оценки обоснованности документа и его соответствия действующему законодательству проводится согласование документа. Согласование может проводиться как внутри организации, так и вне её.

Гриф согласования документа оформляется ниже подписи должностного лица, подписавшего документ, и состоит из слова «СОГЛАСОВАНО», указания должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования.

#### 3.3.8. Утверждение документа.

Особым способом введения документа в действие является его утверждение. Документы утверждаются руководителем или его заместителями.

#### 3.3.9. Адресование документа.

Документы адресуются в организации, их отделы или конкретному лицу.

При адресовании документа в организацию или отдел без указания должностного лица их наименования пишут в именительном падеже.

При направлении документа должностному лицу название организации указывается в именительном падеже, а должность и фамилия адресата – в дательном.

Полный почтовый адрес указывается при направлении документа разовым корреспондентам в соответствии с почтовыми правилами. В вышестоящие организации и постоянным корреспондентам адрес на документах не проставляется.

#### 3.3.10. Резолюция.

В резолюции дается указание на исполнение документа.

В состав резолюции должны входить следующие элементы: фамилия исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись, дата. При наличии в резолюции нескольких исполнителей указывается ответственный исполнитель, фамилия которого, как правило, указана в резолюции первой.

На документах, не требующих дополнительных указаний по исполнению, в резолюции указывается исполнитель, подпись автора резолюции, дата.

## **4. Порядок прохождения документов внутри организации**

### ***4.1. Регистрация документов***

Регистрация документов – фиксация факта создания или поступления в организацию документа путем проставления на нем порядкового номера (начиная с начала календарного года) и даты с последующей записью необходимых сведений о документе в регистрационных карточках.

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях, как создаваемые внутри организации, так и поступающие из других организаций и от частных лиц. Регистрации подлежат как письменные, так и печатные документы.

Документы регистрируются в карточках учета. При регистрации обязательны следующие реквизиты: автор документа, название документа, дата, регистрационный номер, краткое содержание, резолюция руководителя, дата фактического исполнения документа, отметка о направлении документа в дело, подпись исполнителя, срок хранения документа.

Документы в организации регистрируются один раз: поступающие – в день поступления, создаваемые – в день утверждения или подписания, отправляемые – в день их отправления.

Отдельно регистрируются: постановления, распоряжения, приказы по основной деятельности, служебная переписка и др.

## **5. Контроль исполнения документов**

Целью контроля является обеспечение своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах. Контролю подлежат все зарегистрированные документы.

Сроки исполнения документа исчисляются в календарных днях с даты подписания документа или с даты поступления.

Дата исполнения указывается в тексте документа или в резолюции руководителя. В случае, когда срок исполнения документа не указан, он должен быть исполнен не более чем в месячный срок.

Изменение срока исполнения устанавливается руководителем. Документ считается исполненным и снимается с контроля после выполнения заданий, проработки вопросов, подготовки сообщений. На документе проставляется отметка об исполнении, подпись лица, подтверждающего исполнение, дата.

*Примечание: Примерная инструкция по делопроизводству дана без учета особенностей конкретной организации. Но при составлении конкретной инструкции примерная инструкция должна служить основой, так как она составлена с учетом ГОСТ Р 6.30-97.*

*К конкретной инструкции необходимо приложить образцы внутренних документов, а также перечень документов, на которых ставится печать.*

## СЛОВАРЬ ДЛЯ СОСТАВЛЕНИЯ ТЕКСТОВ СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ И ПИСЕМ

При подготовке текстов часто приходится сталкиваться с выбором надлежащей падежной формы и нужного предлога. Данный словарь поможет решить эти проблемы.

альтернатива чему  
аналогичный чему, с чем  
аналогия с чем, между чем  
аннотация на что, чего  
апеллировать к кому, к чему  
аргументировать что чем  
аудиенция кому

баллотировать кого, что  
бойкотировать кого, что

ввиду – вследствие (предлоги синонимичны, однако чаще первый указывает на причину предстоящего события, а второй – на причину совершившегося)

вкладывать (вложить) куда (во что) и где  
возразить против чего, на что  
вопреки чему (не чего)  
восстановить что, в чем, против кого, против чего

датировать что, чем  
дискутировать (дискуссировать) что, о чем  
доверие к кому, к чему, кому, чему  
доверять что, в чем  
договор о чем, на что  
доказательство чего, чему  
документировать что, чем  
долг кому, перед кем

жаловать кого чем, кому что, к кому

заведующий чем (не чего)  
заверить что, в чем

закон чего, о чем  
запросить (сделать запрос, обратиться с запросом) что, чего, о чем  
заслуживать чего (не что)  
заслужить что (не чего)  
заявить что, о чем

идентичный чему  
инкриминировать кому, что  
интервью кому, с кем  
интервьюировать кого  
интересный кому, для кого

комментарий (комментарии) кого, чего, к чему  
компенсация чего, за что

меры (совокупность действий для осуществления чего-либо) чего,  
по чему  
монополия чего, на что

невыгодный для кого, для чего, кому, чему  
необходимость чего, в ком, в чем  
необходимый кому, для кого, для чего, на что  
несогласие (отсутствие согласия, разногласие) в чем, с кем, с чем  
несоответствие чего, чему, с чем, между чем  
неспособный к чему, на что

**Туристское бюро  
«ГЛОБУС»**

**ПРИКАЗ**

от 23.02.2005 г.  
№ 142

О проведении Всероссийской  
выставки «Туризм – 2005»

В соответствии с планом мероприятий национальной туристской ассоциации на 2005 г. Турбюро «Глобус» является базовым для проведения Всероссийской выставки «Туризм – 2005».

На основании вышеизложенного приказываю:

§1

Провести в период с 25 по 28 марта 2005 года Всероссийскую выставку «Туризм-2005».

§2

Утвердить план мероприятий по подготовке выставки (приложение 1).

§3

Руководителю информационного отдела довести настоящий приказ до сведения всех членов национальной туристской ассоциации.

Директор Турбюро «Глобус»

И. А. Семенов

Приложение 1  
к приказу № 142 от 23.02.2005

План мероприятий подготовки выставки «Туризм – 2005»

| № п/п | Наименование мероприятия                              | Сроки исполнения          | Ответственные исполнители                        |
|-------|---|---------------------------|--|
| 1.    | Подготовка организационно-распорядительных документов | 22.02.2002                | Еремина С.Л.                                     |
| 2.    | Подготовка и издание информационных сообщений         | до 15.03.2005             | Покровская О.Ю.                                  |
| 3.    | Рассылка информационных сообщений членам ассоциации   | до 20.03.2005             | Кисилева А.П.                                    |
| 4.    | Оснащение помещения необходимыми средствами           | до 23.03.2005             | Еремина С.Л.                                     |
| 5.    | Организация встречи и регистрации участников выставки | 25.03.2005                | Кисилева А.П.                                    |
| 6.    | Организация работы выставки                           | 25.03.2005–<br>28.03.2005 | Еремина С.Л.<br>Кисилева А.П.<br>Покровская О.Ю. |

## Приложение 8

Генеральному директору  
ОАО «Глобус»  
Т.П. Данилину

### ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

12.07.2004

О переводе на должность

В связи с реорганизацией структуры Управления и укрупнением отделов происходит перераспределение функций сотрудников.

Прошу перевести старшего специалиста С. Т. Иванова из информационного отдела в отдел работы с клиентами, с последующим внесением изменений в штатное расписание.

Начальник управления

подпись

В. А. Николаев

## ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

CIS TRAVEL MARKET  
INWETEX  
Санкт-Петербург

Уважаемые дамы и господа!

Приглашаем Вас принять участие в международной туристической бирже «INWETEX – CIS. TRAVEL MARKET», которая состоится со 2 по 5 марта 2005 г. в Санкт-Петербурге, в спортивно-концертном комплексе «Петербургский» и послужит дальнейшему развитию успешно проходившей в течении трех лет в Санкт-Петербурге туристической бирже INWETEX.

Туристическую биржу проводит выставочное общество АО «Санкт-Петербург Экспресс» совместно с «Reeld Exhibition Companies» (Великобритания).

АО «Санкт-Петербург Экспресс» организует экспозицию России и стран Балтии, а британская сторона – зарубежный раздел биржи, в котором на сегодняшний день подтвердили свое участие министерства по туризму Англии, США, Франции, Чехии, Египта, Испании, Индии, Турции, такие известные авиакомпании, как «Finnair», «Air France», крупнейшие туристические агентства, отели и курорты 26 стран мира.

Турбиржа предусматривает широкое привлечение к участию в выставке туристических организаций стран Балтии и дает возможность продемонстрировать весь спектр услуг, оказываемых ими в области туризма.

Добро пожаловать в Санкт-Петербург!

С уважением  
(Письмо дано в сокращении)

Оргкомитет



## ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ

Г-ну П. Кутю,  
вице-президенту IAMTI,  
от Седова Л. П.,  
генерального директора  
международного аэропорта «Самара»

Уважаемый господин Кутю!

Благодарю вас за участие в презентации Мастер- и Бизнес-плана международного аэропорта «Самара».

Это событие стало очередным этапом на пути реконструкции аэропорта. Мы уверены, что при поддержке администрации области и заинтересованных лиц сможем обеспечить лидерство в модернизации системы аэропортов России путем предоставления высококачественного обслуживания на коммерческой основе, при соблюдении экологических требований и в соответствии с международными стандартами.

Надеемся, что наше дальнейшее сотрудничество будет взаимовыгодным.

С уважением

Л. П. Седов

## Приложение 11

Отметка об отправке \_\_\_\_\_  
Кому \_\_\_\_\_  
Факс \_\_\_\_\_

**НАИМЕНОВАНИЕ И  
ЛОГОТИП ФИРМЫ**

### ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

(От фирмы \_\_\_\_\_  
телефоны \_\_\_\_\_, факс \_\_\_\_\_)

Просим принять заказ на бронирование нижеперечисленных услуг  
и подтвердить факт бронирования по факсу

Направление (город) \_\_\_\_\_

Даты (заезда–отъезда) \_\_\_\_\_

| Отель        | Тип номера | Количество номеров | Количество ночей       | Питание | Авиабилет | Трансфер      | Виза | Страховка |
|--------------|------------|--------------------|------------------------|---------|-----------|---------------|------|-----------|
|              |            |                    |                        |         |           |               |      |           |
|              |            |                    |                        |         |           |               |      |           |
| Фамилия, Имя |            |                    | Паспорт (номер, серия) |         |           | Дата рождения |      |           |
|              |            |                    |                        |         |           |               |      |           |
|              |            |                    |                        |         |           |               |      |           |

Полная стоимость тура \_\_\_\_\_

Оплата бронирования будет произведена \_\_\_\_\_

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

-----  
Сообщение о  
подтверждении \_\_\_\_\_  
Сумма к оплате \_\_\_\_\_

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

**ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ**

Название фирмы \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ Дата заявки \_\_\_\_\_  
 Информация об авиаперелете

| Вылет     |          | Количество дней | Авиакомпания (номер рейса) | Трансфер |
|-----------|----------|-----------------|----------------------------|----------|
| Из Москвы | Обратный |                 |                            |          |
|           |          |                 |                            |          |

Информация о туристах

| № п/п | Фамилия (по загранпаспорту – латинский вариант) | Тип номера | Номер паспорта | Дата рождения |
|-------|---|------------|----------------|---------------|
|       |   |            |                |               |
|       |   |            |                |               |
|       |   |            |                |               |

Информация о размещении

| Отель | Количество номеров | Питание |             |
|-------|--------------------|---------|-------------|
|       |                    | завтрак | Полупансион |
|       |                    |         |             |
|       |                    |         |             |

Форма оплаты (нужное подчеркнуть): наличная, безналичная  
 Счет (нужное подчеркнуть): валютный, рублевый

М.П.

Заявку оформил(а) \_\_\_\_\_

\*Тур считается оплаченным после поступления денег на наш расчетный счет.

\* После подтверждения бронирования вы получите данную заявку по факсу.

Бронирование подтверждаю \_\_\_\_\_ Менеджер \_\_\_\_\_

Срок оплаты до \_\_\_\_\_

\* Если оплата не произведена до указанного срока, то бронь автоматически снимается.

**ПУТЕВКА-ВАУЧЕР (VOUCHER)**

Список туристов (Namelist)

---

---

---

Обслуживающая фирма (Servicing) \_\_\_\_\_

Адрес, реквизиты, телефоны, факс \_\_\_\_\_

Направляющая фирма (Sending firm) \_\_\_\_\_

Адрес, реквизиты, телефоны, факс \_\_\_\_\_

Программа пребывания (Programme includes) \_\_\_\_\_

№ рейса вылета \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_

№ рейса прилета \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_

Трансфер: аэропорт – гостиница-аэропорт (Trans arpt – htl-arpt)

Проживание в гостинице « \_\_\_\_\_ » с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 200 г.

Питание – полупансион (шведский стол)/ НВ (Buffet).

Дополнительные услуги заказываются на месте (Optional services are paid at hotel).

Один экземпляр ваучера передается принимающей фирме; второй экземпляр возвращается в отправляющую фирму с отметкой и штампом.

Подпись ответственного  
представителя  
отправляющей фирмы

\_\_\_\_\_

М.П.

## Приложение 14

*Лицевая сторона*

Типовая форма ТУР – 1  
Утверждена Министерством  
финансов РФ 10 апреля 1996 г.  
№ 16-00-30-19

Организация продавец \_\_\_\_\_  
наименование, юридический адрес, тел./факс

\_\_\_\_\_ адрес офиса, код по ОКПО, лицензия на международную туристскую деятельность №

### ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА №

Тур \_\_\_\_\_  
наименование тура, код по ОКУН, по кодификатору, № сертификата

Покупатель:

Юридическое лицо: \_\_\_\_\_  
наименование, ФИО руководителя, юридические,  
банковские реквизиты, тел./факс, адрес офиса

Физическое лицо \_\_\_\_\_  
ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служ., дом)

Список туристов \_\_\_\_\_  
ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служ., дом.)

Наличие руководителя группы \_\_\_\_\_

Продолжительность поездки с «\_\_» \_\_\_\_ по «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Маршрут поездки и страны (пункты) пребывания:

Начало маршрута (город РФ, а/п, ж/д, авт., речн., мор. вокзал отъезда)

\_\_\_\_\_ пункты пребывания \_\_\_\_\_

окончание маршрута (город РФ, а/п, ж/д, авт., речн., мор. вокзал прибытия)

Пакет услуг: катег. проезд. билета \_\_\_\_\_ гостиница \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

Питание \_\_\_\_\_ виза \_\_\_\_\_ страховка \_\_\_\_\_ трансфер \_\_\_\_\_

Экскурсионная программа \_\_\_\_\_  
количество экскурсий, способ передвижения

Дополнительные оплаченные услуги \_\_\_\_\_

Стоимость путевки \_\_\_\_\_ руб.  
сумма прописью

Дата продажи «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Продавец \_\_\_\_\_

Покупатель \_\_\_\_\_

М.П.

М.П. (для организаций)

## Оборотная сторона путевки

Настоящая туристская путевка составлена в соответствии с условиями договора о туристском обслуживании № \_\_\_\_\_, заключенного между сторонами «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г., и является его неотъемлемой частью.

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

В качестве неотъемлемых частей к настоящей туристской путевке прилагаются:

- полный список туристов (для 5 и более человек) с указанием для каждого данных графы «Список туристов»;
- программа обслуживания на маршруте;
- ваучеры на обслуживание в соответствии с программой обслуживания.

При заполнении туристской путевки используются следующие сокращения и условные обозначения:

- ОП – общегражданский паспорт;
- ОЗП – общегражданский заграничный паспорт;
- П – полный пансион (завтрак, обед, ужин);
- ПП – полупансион (2-разовое питание);
- З – завтрак;
- SGL – размещение в одноместном номере;
- DBL – размещение в двухместном номере;
- TRP – размещение в трехместном номере.

При заполнении графы «категория проездного билета» следует использовать сокращения, которые используются предприятиями, предоставляющими транспортные услуги.

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

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

Ваучеры на обслуживание в пунктах пребывания на маршруте в количестве \_\_\_ штук на руки получил, с условиями предоставления туристских услуг, включая информацию о стране (месте) пребывания и особенностях поведения в ней, ознакомлен до оплаты настоящей путевки и согласен.

Покупатель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Ф.И.О.

М.П.  
(для организаций)

---

(наименование организации)

**ОТРЫВНОЙ ТАЛОН  
К ТУРИСТСКОЙ ПУТЕВКЕ № \_\_\_\_\_**

Тур

---

наименование тура

Покупатель

---

наименование, Ф.И.О. руководителя

---

для юридических лиц: Ф.И.О., данные ОП

---

адрес, телефон – для физических лиц

Продолжительность поездки

С «\_\_\_» \_\_\_\_\_ по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Список туристов: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Оплаченные услуги \_\_\_\_\_

Полный перечень услуг

стоимость путевки \_\_\_\_\_

сумма прописью

\_\_\_\_\_ рублей

Продавец \_\_\_\_\_

М.П.

С условиями предоставления туристских услуг ознакомлен и согласен

Покупатель: \_\_\_\_\_

Дата продажи «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

### *Оборотная сторона отрывного талона*

К отрывному талону прилагается экземпляр полного списка туристов (для 5 и более человек), выезжающих по настоящей путевке

В графе «Оплаченные услуги» указывается полный перечень фактически оплаченных покупателем услуг, включая дополнительные

При наличии у продавца соответствующей лицензии Центрального банка РФ в графе «Стоимость путевки» указывается стоимость в иностранной валюте и рублевый эквивалент

Данный отрывной талон со штампом «Оплачено» подтверждает факт оплаты покупателем настоящей туристской путевки за наличный расчет

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

Зарегистрировано в Минюсте РФ 30 января 1997 г.  
Регистрационный номер № 1239



**ДОГОВОР № \_\_\_\_**  
**О СОТРУДНИЧЕСТВЕ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА**

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Туроператор – Туроператорская фирма \_\_\_\_\_, действующая по лицензии на международную туристскую деятельность № \_\_\_\_ (Москва), в лице \_\_\_\_\_ с одной стороны, и Турагент – фирма \_\_\_\_\_, действующая по лицензии на международную туристскую деятельность № \_\_\_\_ (г. \_\_\_\_\_), в лице директора \_\_\_\_\_ с другой стороны, оба вместе по тексту именуемые Стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет соглашения**

Туроператор предоставляет право Турагенту от его имени и на условиях агентского вознаграждения свободной реализации турпродукта, разработанного Туроператором: турпакеты, включающие туристскую путевку (групповую или индивидуальную) с определенным набором услуг и авиабилет, а также отдельно туристские услуги по перечню № 1 (приложение).

**2. Обязательства сторон**

2.1. Турагент обязуется:

2.1.1. Рекламирывать турпакеты и туруслуги Туроператора за свой счет и на свой риск.

2.1.2. Информировать потенциальных туристов о графиках поездок, программах туров, условиях и сроках оплаты на основании информации, предоставленной Туроператором, разъяснять клиентам условия тура, изложенные в турпутевке Туроператора.

2.1.3. Продавать тур пакеты и туруслуги по строго согласованным с Туроператором ценам, выписывать туристские путевки. Оформлять необходимые документы или предоставлять в указанные сроки таковые Туроператору для оформления выезда за рубеж согласно условиям тура. Турпакет и туруслуга считаются проданными после поступления денег на счет Туроператора.

2.1.4. Оплачивать турпакеты и туруслуги в сроки после получения подтверждения бронирования Туроператором в указанные им сроки.

2.1.5. Своевременно поставлять и обеспечивать правильное оформление необходимых туристских документов.

2.1.6. Незамедлительно сообщать телеграммой или по факсу об аннуляции туристом заказа. Заявка об аннуляции считается принятой с момента получения информации Туроператором.

2.1.7. Обеспечить своевременное прибытие туристов к месту и началу действия турпакета и туруслуги.

2.1.8. Принимать предложения, замечания, рекламации клиентов в отношении турпакетов и туруслуг и оперативно доводить их до Туроператора. Претензия клиента и/или Турагента по турпродукту может быть предъявлена Туроператору в течение 15 дней после окончания поездки или предоставления услуги.

2.1.9. Не использовать предоставленные Туроператором рекламные, информационные и другие материалы, а также учебные поездки по маршрутам для рекламы турпакетов и туруслуг других турфирм.

2.1.10. Своевременно доводить до сведения клиентов о всех изменениях, вносимых Туроператором в программу тура.

2.1.11. За свой счет и на свой риск приобретать необходимые разрешения и лицензии местных властей, которые необходимы для организации продажи туристского продукта.

2.1.12. Обеспечивать страхование туристов в соответствии с условиями туров. При отказе туриста от страхования Турагент обязан взять с него заявление установленной формы с обязательством оплаты туристом любых не предусмотренных турпакетом расходов по медицинскому и иному обеспечению туриста в связи с турпоездкой.

## 2.2. Туроператор обязуется:

2.2.1. Обеспечивать выполнение программы турпакетов и туруслуг, проданных Турагенту.

2.2.2. Постоянно информировать Турагента о программах, условиях, графиках туристских поездок, а также об изменениях в них. Обеспечивать его информационными и рекламными материалами, бланками, формулярами установленной формы.

2.2.3. В случае необходимости производить по договоренности с Турагентом замену турпакета или туруслуги либо возвращать оплаченную Турагентом сумму полностью, если минимальное число туристов, необходимых для осуществления турпоездки, не собрано. Туроператор обязан известить об этом Турагента не менее чем за 15 дней до начала поездки.

2.2.4. Туроператор вправе аннулировать бронирование турпакета или туруслуг в случае несвоевременной оплаты или передачи документов Турагентом.

2.2.5. В исключительных случаях Туроператор оставляет за собой право вносить изменения в программу туров, не меняя качества и количества предлагаемых услуг. Обо всех изменениях Туроператор обязан известить Турагента до начала поездки.

### **3. Агентское вознаграждение**

3.1. За агентские услуги по реализации турпродукта по п. 1 Турагент получает от Туроператора агентское вознаграждение. Сумма агентского вознаграждения составляет:

3.1.1. За реализацию одной путевки на групповой тур за границу при оплате за тур Туроператору:

менее чем за 3 месяца до выезда – 10 % от стоимости всего пакета услуг;

более чем за 3 месяца до выезда – 15 % от стоимости всего пакета услуг.

3.1.2. За реализацию одной путевки на групповой тур по СНГ – 6 % от стоимости всего пакета услуг.

3.1.3. За реализацию других туристских услуг – 6 % от стоимости проданных услуг.

3.2. При совокупной продаже более 50 путевок в течение года Турагенту предоставляется путевка с 50 %-ой скидкой на большинство групповых туров Туроператора.

3.3. В случае невыполнения Туроператором своих обязательств по данному соглашению, повлекших отказ туриста от поездки, за Турагентом остается право на агентское вознаграждение согласно п. 3.1 в качестве компенсации за проведенную работу.

3.4. Налоги с оборота, взимаемые с агентского вознаграждения Турагента, выплачиваются Туроператором, все иные – Тургаентом.

### **4. Порядок платежей и агентского вознаграждения**

4.1. Наличная оплата за проданные турпакеты или туруслуги производится Турагентом только в российских рублях. Вместе с тем в момент оплаты Турагент при необходимости может воспользоваться валютно-обменным пунктом Туроператора.

4.2. Безналичная оплата может производиться в валюте или рублях по курсу ЦБ РФ+ 3 %.

4.3. Агентское вознаграждение Турагента производится:

4.3.1. При внесении денег Туроператору за проданные турпакеты или туруслуги; при безналичных расчетах – по факту поступления денег на расчетный счет Туроператора.

4.3.2. В виде накопления средств Турагента на счете туроператора, которое Турагент может использовать в своих интересах согласно действующему законодательству.

## **5. Ответственность и штрафные санкции**

Турагент и Туроператор несут имущественную ответственность за неисполнение или некачественное исполнение своих обязательств по настоящему соглашению в соответствии с действующим законодательством.

5.1. Турагент не имеет права на агентское вознаграждение:

5.1.1. Если купленный турпакет или туруслуга не были предоставлены по вине Турагента.

5.1.2. В случае аннуляции Туроператором оплаченных турпакетов и туруслуг по факту форс-мажорных обстоятельств либо невыдачи посольством визы туристам.

5.2. При отказе от купленных турпакетов или туруслуг в указанные сроки Турагент возмещает Туроператору:

от 30 до 16 дней – 10 % от общей стоимости пакета услуг;

от 15 до 8 дней – 25 % от общей стоимости пакета услуг;

от 7 до 3 дней – 50 % от общей стоимости пакета услуг;

менее и равно 2 дням – 90 % стоимости пакета услуг.

Туроператор оставляет за собой право вводить иные штрафные санкции, о которых он должен уведомить Турагента до продажи ему турпродукта.

## **6. Форс-мажор**

Форс-мажорные обстоятельства (забастовка, пожар, эпидемии, решения высших государственных органов, изменение иммиграционной политики и др.), препятствующие осуществлению тура, предоставлению услуг или исполнению обязательств, освобождают стороны от обязательств по настоящему соглашению, Туроператор имеет право аннулировать бронирование. Стороны и клиенты в связи с такими обстоятельствами, подтвержденными надлежащим образом, несут убытки самостоятельно. Если форс-мажорные обстоятельства имели место в период туристской поездки, Туроператор не несет ответственности за понесенные туристами убытки.

Отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством. Все и любые расходы, понесенные туристом и связанные с таким отказом, включая выезд на собеседование в посольство, возмещаются самим туристом.

## **7. Срок действия договора**

7.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действительно до «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

7.2. Договор автоматически продлевается сроком на один год, если стороны не выразят письменно волеизъявления о досрочном его прекращении.

7.3. Действие договора может быть прекращено по инициативе любой из сторон, однако такое заявление должно быть сделано письменно не менее чем за \_\_\_ месяцев и стороны обязаны до прекращения соглашения завершить все взаиморасчеты. Дата заявления отсчитывается от даты получения стороной письменного заявления.

7.4. Туроператор имеет право прекратить соглашение досрочно в случае злостного неисполнения или нарушения условий соглашения Турагентом или низкой, против согласованной по объему продаж, активности Турагента.

## **8. Арбитраж**

8.1. Все споры Стороны стремятся разрешить путем переговоров.

8.2. Споры, не разрешенные по п. 8.1, передаются в арбитраж по месту нахождения ответчика.

## **9. Другие условия**

---

---

---

## **10. Юридические адреса и реквизиты сторон**

Туроператор: \_\_\_\_\_

Расчетные счета:

для расчетов по Москве \_\_\_\_\_

для иногородних агентов \_\_\_\_\_

Валютный счет \_\_\_\_\_

Турагент \_\_\_\_\_

Приложение. Перечень турпакетов и услуг, условий и цен.

Туроператор

Турагент

## ДОГОВОР НА ТУРИСТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Москва

«\_\_\_»\_\_\_\_\_200\_\_г.

Туристская фирма \_\_\_\_\_, в лице Генерального директора \_\_\_\_\_ на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Фирма» и \_\_\_\_\_, Ф.И.О.

именуемый в дальнейшем «Клиент», договорились о нижеследующем.

### 1. Общие положения

1.1. Оформляя туристскую путевку, Фирма и Клиент тем самым заключают между собой договор о туристском обслуживании. При этом фирма принимает на себя обязательства по бронированию авиаперевозок, гостиничных, транспортных и экскурсионных услуг, оказываемых зарубежными туристскими Фирмами, и по оформлению соответствующих перевозочных документов и документов, подтверждающих бронирование и оплату туристских услуг, составляющих заказанный Клиентом Тур. Клиент со своей стороны принимает на себя обязательства по оплате полной стоимости туристской путевки, включая возможные штрафы за отказ от Тура.

### 2. Предмет договора

2.1. Фирма предоставляет Клиенту туристские услуги согласно своим типовым программам и индивидуальным заявкам Клиента в соответствии с условиями и объемом, указанными в путевке.

### 3. Стоимость и оплата туристской путевки

3.1. Определение цены туристской путевки производится сотрудником Фирмы на основании каталога гостиниц.

3.2. Полная оплата туристской путевки должна быть произведена не позднее чем за 17 дней до начала Тура.

3.3. При изменении стоимости Тура по причинам, не зависящим от агентства (изменение тарифов, обменного курса валют, визовых и аэропортных сборов и т. д.), Клиент имеет право или отказаться от поездки, или доплатить указанную сумму.

3.4. Оплата производится в рублях по курсу ММВБ +3 % при оплате за наличный расчет и 5 % – за безналичный расчет.

#### **4. Паспорт и визы**

4.1. При бронировании Тура Клиент передает Фирме свой заграничный паспорт и документы, требуемые посольством для оформления визы.

4.2. Клиент может получить оформленные документы по Туру (авиабилеты, ваучеры, паспорт с визой) в Фирме накануне начала Тура.

#### **5. Изменения**

5.1. Любое изменение бронирования Тура должно быть письменно подтверждено Клиентом.

5.2. Если изменения сделаны позднее чем за 17 дней до начала Тура и приводят к отмене уже подтвержденного бронирования, то Клиент оплачивает штраф как при отказе от подтвержденного бронирования, а также вносит доплату за произведение нового бронирования.

5.3. По заказам, сделанным позднее чем за 17 суток до начала Тура, изменения не принимаются.

#### **6. Отказ от подтвержденного тура**

6.1. При отказе от подтвержденного Тура Фирма возвращает Клиенту стоимость Тура за вычетом штрафных санкций, составляющих:

\* при отказе в срок от 17 до 20 суток до начала Тура – 50 % стоимости Тура.

\* при отказе в срок от 10 до 16 суток до начала Тура – 60 % стоимости Тура.

\* при отказе в срок менее 72 часов – 100 % стоимости Тура.

6.2. В случае опоздания туриста на самолет по любым причинам стоимость Тура не возвращается, как и в случае несвоевременного отказа от Тура.

#### **7. Обязательства и ответственность фирмы**

7.1. Фирма несет ответственность за правильное бронирование туристских услуг, правильное оформление и предоставление перевозочных документов и документов, подтверждающих бронирование и оплату туристских услуг (ваучеров), составляющих заказанный Клиентом Тур. В случае непредоставления заказанных туристских услуг по вине Фирмы, последняя обязуется возместить стоимость недополученных услуг Клиенту, а также связанный с этим ущерб в общем размере не более 150 % стоимости заказанных, но неполученных туристских услуг.

7.2. Фирма снимает с себя ответственность, если решением власти или ответственных лиц Клиенту было отказано в возможности полета и/или проживания в забронированной гостинице по причинам:

- нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
- состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения;
- хранения, провоза или распространения наркотиков, незаконного хранения оружия и пр.

7.3. В случае нарушения Клиентом действующих правил проезда и провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиакомпании штрафы взимаются с виновного лица в размерах, предусмотренных действующим законодательством. Фирма содействует во взимании штрафов.

7.4. Фирма не несет ответственности перед Клиентом в случаях изменения программы Тура по причинам, находящимся вне сферы влияния Фирмы, такими как угроза военных действий, переворотов, беспорядков, забастовок, катастроф, террористических актов, задержка и перенос рейсов авиакомпаний, технические поломки и механические повреждения самолетов, закрытие аэропортов, отмена автобусного, паромного сообщения, маршрутов такси.

7.5. Фирма не несет ответственности перед Клиентом за сохранность багажа и личных вещей туристов. Забота о сохранности багажа во время транспортного перемещения, как правило, лежит на перевозчике, в остальное время – на владельце багажа.

7.6. Фирма не несет ответственности перед Клиентом за прохождение туристами таможи и погранпоста и не возвращает стоимость оплаты поездки в случае задержки туристов или возврата их с границы.

7.7. Фирма не обязана возвращать часть стоимости поездки, если турист по своему решению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью услуг, оговоренных в данном Договоре и предоставляемых Фирмой в поездке.

7.8. Фирма не несет ответственности за действия туриста, если тот отстал от группы по собственной инициативе.

7.9. Фирма в исключительных случаях при задержке выдачи виз посольством страны пребывания/транзита имеет право перенести день начала поездки.

7.10. Фирма информирует Клиента об особенностях пребывания в стране Тура, а также знакомит его с памяткой по профилактике инфекционных заболеваний за рубежом.



## **8. Ответственность клиента**

8.1. Клиент обязуется своевременно прибыть в пункт начала Тура, указанный в туристской путевке. Опоздание туриста на рейс по любым причинам считается отказом от Тура по инициативе Клиента.

8.2. Клиент несет ответственность за действительность своего заграничного паспорта на время длительности Тура.

8.3. Клиент несет ответственность за соблюдение иммиграционного законодательства страны пребывания.

8.4. Клиент обязан ознакомиться с памяткой по профилактике инфекционных заболеваний за рубежом и заполнить Регистрационный лист.

## **9. В случае возникновения претензий**

9.1. В случае наличия обоснованных претензий Клиент должен обратиться к представителю принимающей компании или представителю Фирмы в стране пребывания.

9.2. Если проблему устранить не удалось, то по возвращении Клиенту надлежит обратиться в Фирму в 10-дневный срок, считая со дня возвращения из Тура. В противном случае претензия рассмотрена быть не может.

9.3. Любые рекламации, в том числе заявления о возврате части стоимости туристской путевки в случае отказа от Тура, принимаются Фирмой только от лица, подписавшего настоящий Договор.

## **10. Страховка**

10.1. Клиент, покупающий туристскую путевку Фирмы, по его желанию обеспечивается на время Тура медицинской страховкой. Стоимость страховки не входит в стоимость тура. Фирма не несет ответственность за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных случаев и других страховых случаев, покрытие которых, как правило, обеспечивается страховым полисом. При возникновении случаев, требующих выплаты страхового покрытия, Клиент обязан обращаться непосредственно в страховую компанию.

10.2. Клиент, отказавшийся от медицинской страховки, оплачивает все расходы, возникшие в результате наступления страхового случая, самостоятельно. Отказ от медицинской страховки должен быть произведен Клиентом в письменной форме.

Фирма \_\_\_\_\_

Клиент \_\_\_\_\_

**Арляпова Елена Викторовна**

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

Учебное пособие

Научный редактор  
доктор философских наук, профессор Н. А. Колодий

Редактор А. А. Цыганкова

Подписано к печати  
Формат 60x84/16. Бумага офсетная.  
Плоская печать. Усл. печ. л. 7,56. Уч.-изд. л. 6,84.  
Тираж экз. Заказ . Цена свободная.  
Издательство ТПУ. 634034, Томск, пр. Ленина, 30